



's-Hertogenbosch

Cliëntervaringen
jeugdhulp
2023

Onderzoek & Statistiek
December 2023

Samenvatting

De gemeente 's-Hertogenbosch vindt het belangrijk om regelmatig onderzoek te doen naar de ervaringen van inwoners die hulp krijgen via de Jeugdwet. In dit rapport staan de resultaten van het onderzoek dat is uitgevoerd in het najaar van 2023. Voor het onderzoek zijn 1.000 ouders benaderd en 500 jeugdigen. Zij kregen een brief met het verzoek een vragenlijst in te vullen over hun ervaringen met de hulp. 280 ouders en 91 jeugdigen vulden de vragenlijst in.

Weg naar hulp niet altijd duidelijk

Van de ouders die hulp zochten wist 60% waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, ruim 25% wist dit niet.

Ouders overwegend positief over contact voor regelen van hulp

Ouders zijn overwegend positief over het contact dat zij hadden voor het regelen van de hulp. Het contact met de jeugdhulpaanbieder krijgt met een 8,2 het hoogste cijfer. De school krijgt gemiddeld een 7,8 en de huisarts een 7,3. Het contact met de jeugdarts van de GGD wordt beoordeeld met een 7,7 en de Toegang gemeente met een 7,5. Koo krijgt een 6,9.

Meer ouders tevreden over de snelheid waarmee zij werden geholpen

Bijna 60% van de ouders vindt dat zij bij het regelen van de hulp snel werden geholpen. Dat is meer dan in voorgaande jaren. Ook de snelheid waarmee de hulp uiteindelijk wordt gestart wordt door zowel ouders als jongeren beter beoordeeld dan in voorgaande jaren. Ouders geven gemiddeld een 7,0 en jongeren een 7,1.

Wachttijden

Ruim de helft van de jongeren die het afgelopen jaar op de wachtlijst voor jeugdhulp stonden, vindt dat zij voldoende informatie kregen over de wachttijd. Onder ouders was dit 59%. Een kwart van de ouders en jongeren vindt dat zij onvoldoende informatie kregen over de wachttijd. Voor 48% van de ouders was niet duidelijk welke andere oplossingen er zijn naast de hulp waar hun kind voor op de wachtlijst stond.

Hulp sluit veelal aan bij hulpvraag

De meeste jongeren en ouders vinden de kwaliteit van de hulp goed en vinden dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. 5% van de jongeren en ouders vinden dat deze niet aansluit. Jongeren geven een 7,6 voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden en ouders een 8,4.

Ouders en jongeren tevreden over kwaliteit van de hulpverleners

De meesten jongeren en ouders zijn tevreden over de hulp door de jeugdhulpaanbieder. Zo vindt 83% van de jongeren dat zij 'altijd/vaak' goed worden geholpen bij hun vragen en problemen en vindt 90% van de ouders de hulpverleners deskundig. Over de samenwerking tussen verschillende hulpverleners zijn ouders en jongeren het minst positief.

Resultaten van de hulp volgens jongeren

Twee derde van de jongeren voelt zich vanaf de start van de hulp veel of een beetje beter. Volgens de helft is de situatie thuis verbeterd. Een vergelijkbare groep geeft aan meer vertrouwen in de toekomst te hebben, voor 10% is dit juist minder geworden. Vergeleken met voorgaande jaren zijn jongeren minder positief over de resultaten van de hulp.

Resultaten van de hulp volgens ouders

Driekwart van de ouders geeft aan dat hun kind zich vanaf de start van de hulp veel of een beetje beter voelt. Volgens 60% gaat het beter met het gedrag van hun kind. Ongeveer evenveel ouders geven aan dat zij beter omgaan met (het gedrag van) hun kind. Voor alle onderwerpen is het aandeel dat antwoord 'is veel/een beetje verslechterd' 2% of 3%.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding en doel.....	5
1.2 Onderzoeksaanpak en respons.....	5
2. Soort hulp.....	8
3. Het regelen van de hulp.....	9
3.1 Jongeren	9
3.2 Ouders.....	10
3.2.1 Regelen van de hulp.....	10
3.2.2 Contact met gemeente	11
3.2.3 Rapportcijfers regelen van de hulp	12
4. Wachttijden.....	13
4.1 Jongeren	13
4.2 Ouders.....	14
5. Kwaliteit van de hulp	15
5.1 Jongeren	15
5.2 Ouders.....	18
6. Resultaat van de hulp	21
6.1 Jongeren	21
6.2 Ouders.....	23

1. Inleiding

De gemeente 's-Hertogenbosch vindt het belangrijk om regelmatig onderzoek te doen naar de ervaringen van inwoners die hulp krijgen via de Jeugdwet. In dit rapport staan de resultaten van de meting die is gehouden in het najaar van 2023. Voor het onderzoek zijn 1.000 ouders benaderd en 500 jeugdigen. Zij kregen een brief met het verzoek een vragenlijst in te vullen. Dat kon schriftelijk of online. 280 ouders en 91 jeugdigen vulden de vragenlijst in.

1.1 Aanleiding en doel

Volgens de Jeugdwet zijn gemeenten verplicht om jaarlijks onderzoek te doen naar de ervaringen van cliënten die hulp/ondersteuning krijgen via de Jeugdwet. Gemeenten mogen zelf bepalen hoe zij dit onderzoek uitvoeren. De gemeente 's-Hertogenbosch voert tweejaarlijks in de oneven jaren een kwantitatieve meting uit. In de tussenliggende jaren worden cliëntervaringen kwalitatief opgehaald, bijvoorbeeld door in gesprek te gaan met een aantal jongeren. In het najaar van 2023 is een kwantitatieve meting uitgevoerd. De resultaten daarvan staan in dit rapport.

Doel van het kwantitatieve onderzoek is om inzicht te krijgen in:

- *de ervaringen van cliënten over 1.) de toegang tot hulp, 2.) de kwaliteit van de hulp en 3.) het resultaat van de hulp;*
- *de ontwikkelingen in de cliëntervaringen ten opzichte van 2019 en 2021.*

De hoofdvragen van het onderzoek zijn:

- Hoe tevreden zijn ouders en jeugdigen over de toegang tot de hulp?
- Hoe tevreden zijn ouders en jeugdigen over het contact dat zij hadden voor het regelen van de hulp?
- Hoe tevreden zijn ouders en jeugdigen over de snelheid waarmee de hulp is gestart?
- Hoe tevreden zijn ouders en jeugdigen over de kwaliteit van de hulp?
- Welke effecten ervaren ouders en jeugdigen van de hulp?

1.2 Onderzoeksaanpak en respons

Onderzoekspopulatie

Voor het onderzoek zijn cliënten aangeschreven die op dat moment hulp ontvingen op basis van de Jeugdwet (incl. persoonsgebonden budget) of waarvoor de hulp was beëindigd in de drie maanden vóór de start van het onderzoek.

Er is in het onderzoek onderscheid gemaakt in twee doelgroepen:

- ouders/verzorgers¹ van kinderen van 0 t/m 15 jaar;
- jeugdigen vanaf 12 jaar.

Tijdens voorgaande jaren werden jeugdigen vanaf 13 jaar in het onderzoek meegenomen. In 2023 zijn ook jeugdigen van 12 jaar meegenomen, omdat jeugdigen vanaf 12 jaar het recht hebben om mee te praten en te beslissen over hun behandeling.

¹ Voor de leesbaarheid wordt in de rest van het rapport gesproken over 'ouders'. Overal waar 'ouders' staat, wordt bedoeld 'ouders/verzorgers'.

In totaal waren er begin november 2.864 cliënten die vielen binnen de onderzoekspopulatie². Uit deze groep is een aselechte steekproef getrokken van 1.000 ouders/verzorgers van 0 t/m 15 jarigen en 500 jeugdigen van 12 t/m 17 jaar. Voor de jeugdigen van 12 t/m 15 jaar is zowel aan de ouders als aan de jeugdigen zelf gevraagd om een vragenlijst in te vullen. De uitnodigingsbrief voor deze groep is verstuurd aan de ouders. Voor de 16- en 17-jarigen is de brief gestuurd aan de jeugdige zelf. Ouders met meerdere kinderen met jeugdhulp hebben voor maximaal één kind een brief ontvangen. Aan hen is gevraagd de vragen te beantwoorden voor het kind waarvan de naam bovenaan de brief stond vermeld. Als meerdere jeugdigen vanaf 12 jaar op één adres gebruik maken van jeugdhulp, kregen zij wel allemaal een brief. Ook voor jeugdigen die wonen op een instellingsadres zijn meerdere brieven per adres verstuurd.

In het onderzoek is uitgegaan van het woonplaatsbeginsel zoals dat in 2023 gold. Dat betekent dat cliënten met jeugdhulp zonder verblijf zijn meegenomen als zij volgens de Basisregistratie Personen (BRP) stonden ingeschreven in gemeente 's-Hertogenbosch. Cliënten met jeugdhulp met verblijf zijn meegenomen als zij voorafgaand aan hun (eerste) verblijf(splek) stonden ingeschreven in gemeente 's-Hertogenbosch.

Uitnodigingsbrief

De ouders³ en jeugdigen hebben een uitnodigingsbrief ontvangen met daarbij een papieren vragenlijst en een antwoordenvolp. Zij konden de ingevulde vragenlijst gratis retourneren. De andere mogelijkheid om de vragenlijst in te vullen, was online. De inloggegevens stonden in de brief. Ongeveer twee weken na het versturen van de uitnodigingsbrief is een tweede brief gestuurd. Hierbij is de papieren vragenlijst niet nogmaals meegestuurd. Vanwege een relatief lage respons onder jeugdigen van 12 t/m 15 jaar en hun ouders is aan deze groep een derde brief gestuurd. Het onderzoek stond uit van begin oktober tot eind november 2023.

Respons

In totaal hebben 280 ouders de vragenlijst ingevuld. De respons voor de ouders komt daarmee op 28%. Daarvan vulde ruim 60% de vragenlijst online in, de rest deed dat op papier. De respons onder jeugdigen was 18%. In totaal vulden 91 jeugdigen de vragenlijst in. 56% vulde de vragenlijst online in, de rest deed dat op papier. De respons onder jeugdigen is lager dan in 2021 (was 23%), de respons onder ouders ligt in 2023 iets hoger dan in 2021 (was 25%).

De respons is zowel voor de groep ouders als jeugdigen een redelijk goede afspiegeling van de steekproef voor wat betreft de soort hulp die de kinderen/jeugdigen krijgen. Zo krijgt binnen de steekproef van de jeugdigen 25% ambulante jeugdhulp en van de responderende jeugdigen is dat 19%.

Tabel 1 Respons

	Aantal aangeschreven	Aantal respondenten	% respons	Aantal schriftelijk	Aantal online
Ouders 0 t/m 15 jarigen	1.000	280	28%	106	174
Jeugdigen 12 t/m 17 jaar	500	91	18%	40	51

Zes op de tien jeugdigen hebben hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst, met name van hun ouder(s)/verzorger(s).

² Op basis van cliëntenbestand in Zorgned

³ In geval van pleegzorg is de brief gestuurd aan de pleegouder(s)

Leeftijdsverdeling respons

De leeftijdsverdeling in de respons komt voor de vragenlijst onder de ouders redelijk goed overeen met de verdeling in de steekproef. Het merendeel van de kinderen waarvoor ouders een vragenlijst invulden is tussen de 5 en 11 jaar oud (68%). Ruim een kwart is 12 t/m 15 jaar en 5% is 0 t/m 4 jaar.

Voor de vragenlijst onder de jongeren is de leeftijdsverdeling in de respons net iets anders dan die in de steekproef. Naar verhouding vulden iets minder 12 t/m 15 jarigen de vragenlijst in. In de steekproef ging het om 65%, in de respons is dat 56%.

Tabel 2 Respondenten per leeftijdsgroep⁴

	Vragenlijst ouders	Vragenlijst jongeren
0 t/m 4 jaar	9	
5 t/m 11 jaar	174	
12 t/m 15 jaar	85	49
16 en 17 jaar		38

⁴ Omdat niet alle respondenten de leeftijd hebben opgegeven, tellen de aantallen in deze tabel niet op tot het totaal aantal respondenten.

2. Soort hulp

In dit hoofdstuk gaat het over de soort hulp die de kinderen en jongeren kregen. De meesten van hen kregen op het moment van invullen van de vragenlijst nog hulp. Zij kregen deze hulp vooral op locatie van de jeugdhulpaanbieder.

Tabel 3 Kenmerken van de hulp (N jongeren=91, 85, 84, 85; N ouders=276, 254, 248, 251)

Krijg je / krijgt uw kind op dit moment jeugdhulp?				
	Vragenlijst jongeren		Vragenlijst ouders	
Ja	<div><div></div></div>	71%	<div><div></div></div>	68%
Nee, niet meer	<div><div></div></div>	22%	<div><div></div></div>	23%
Nee, de hulp is nog niet gestart	<div><div></div></div>	7%	<div><div></div></div>	9%
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	<div><div></div></div>	96%	<div><div></div></div>	86%
Thuis en een deel van de week ergens anders (bijv. vanwege co-ouderschap)	-		<div><div></div></div>	9%
Thuis en een gedeelte van de tijd bij een jeugdhulpaanbieder	<div><div></div></div>	0%	<div><div></div></div>	0,4%
Thuis en een gedeelte van de tijd bij een pleeggezin	<div><div></div></div>	0%	<div><div></div></div>	0%
Bij een jeugdhulpaanbieder	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	2%
Bij een pleeggezin	<div><div></div></div>	0%	<div><div></div></div>	0,4%
Anders	<div><div></div></div>	2%	<div><div></div></div>	2%
Waar krijg(t) / kreeg je / uw kind de hulp? - meerdere antwoorden mogelijk				
	Vragenlijst jongeren		Vragenlijst ouders	
Thuis, de hulpverlener komt / kwam naar mij / mijn kind toe	<div><div></div></div>	25%	<div><div></div></div>	20%
Bij de hulpverlener	<div><div></div></div>	70%	<div><div></div></div>	58%
Op school	-		<div><div></div></div>	29%
Anders	<div><div></div></div>	12%	<div><div></div></div>	11%
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	<div><div></div></div>	31%	<div><div></div></div>	39%
Tussen de 6 en 12 maanden	<div><div></div></div>	19%	<div><div></div></div>	25%
1 tot 2 jaar	<div><div></div></div>	22%	<div><div></div></div>	17%
Langer dan 2 jaar	<div><div></div></div>	21%	<div><div></div></div>	16%
Weet ik niet (meer)	<div><div></div></div>	7%	<div><div></div></div>	2%

Jongeren

Zo'n 7 op de 10 jongeren kregen nog jeugdhulp toen zij de vragenlijst invulden, 2 op de 10 kregen geen hulp meer en voor 7% was de hulp nog niet gestart. De meeste jongeren wonen thuis. 7 op de 10 kregen de jeugdhulp op locatie van de hulpverlener. Een kwart kreeg (ook) thuis hulp. De hulpverlener kwam naar de jongere toe. Bij 'anders' noemen de jongeren onder andere op school en online. De helft van de jongeren kreeg op moment van invullen van de vragenlijst korter dan een jaar hulp, voor zo'n 2 op de 10 was dat langer dan twee jaar.

Ouders

Ruim twee derde van de ouders gaf aan dat hun kind nog jeugdhulp kreeg toen zij de vragenlijst invulden. Volgens bijna een kwart was de hulp al afgerond. 9% gaf aan dat de hulp nog niet was gestart. Het merendeel van de kinderen woont thuis. 58% krijgt de hulp op locatie van de hulpverlener. 20% krijgt (ook) thuis jeugdhulp en 29% krijgt dit (ook) op school. Bij 'anders' noemen ouders onder andere: online, naschoolse opvang en logeerverblijf.

Ruim 6 op de 10 kinderen krijgen op moment van invullen van de vragenlijst korter dan een jaar hulp, voor 16% is dat langer dan twee jaar.

3. Het regelen van de hulp

De meeste jongeren die hulp zochten deden dit samen met hun ouders. Ruim de helft vindt dat zij snel werden geholpen, een kwart is het daar niet mee eens. Over de mate waarin naar hen werd geluisterd zijn jongeren positiever. 85% vindt dat er goed naar hen is geluisterd, de rest heeft een neutrale mening. Van de ouders die hulp zochten wist 60% waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, een kwart wist dat niet. Bijna 6 op de 10 vinden dat zij snel werden geholpen, 27% is het daar niet mee eens. Ouders zijn overwegend positief over hun contact voor het regelen van de hulp. De jeugdhulpaanbieder krijgt met gemiddeld een 8,2 het hoogste cijfer, Koo met een 6,9 het laagste cijfer.

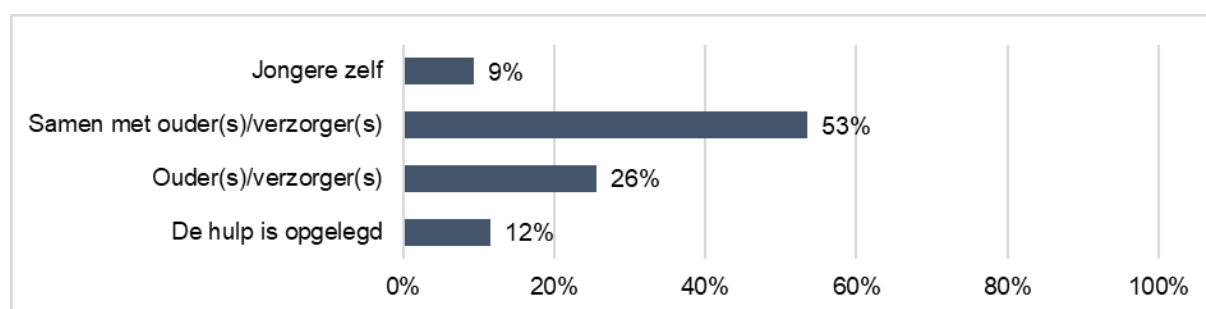
3.1 Jongeren

Voor 43 jongeren is de hulp korter dan een jaar geleden gestart. Aan hen zijn een aantal vragen gesteld over het regelen van de hulp. Vanwege het lage aantal respondenten zijn de resultaten op deze vragen eerder indicatief dan representatief.

Ruim de helft heeft samen met ouders hulp gezocht

Meer dan de helft van de jongeren heeft samen met hun ouder(s)/verzorger(s) hulp gezocht. Bij ruim een kwart hebben de ouders hulp gezocht. 12% van de jongeren geeft aan dat de hulp hen is opgelegd en 9% heeft zelf hulp gezocht.

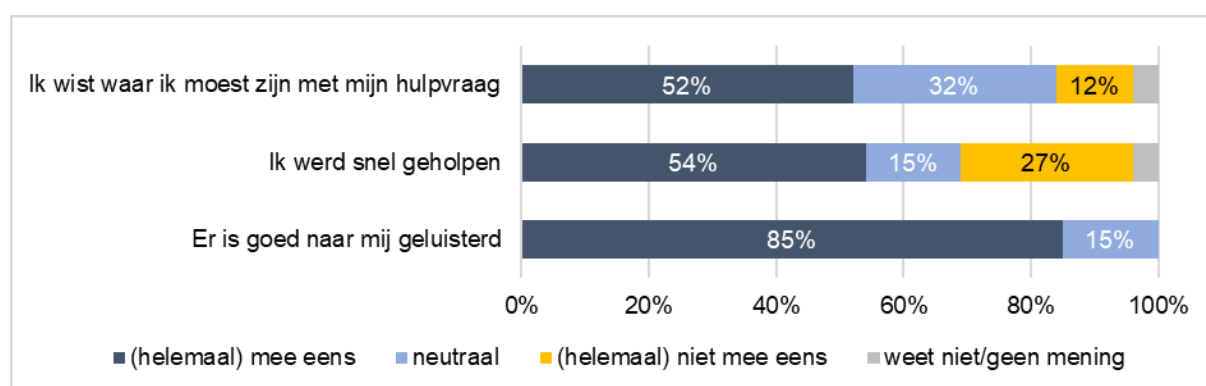
Figuur 1 Wie heeft er hulp gezocht? – jongeren (N=43)



Jongeren gematigd positief over regelen van de hulp

Iets meer dan de helft van de jongeren wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. Een ongeveer even grote groep vindt dat zij snel werden geholpen. Ruim een kwart vindt dit niet. Over de mate waarin er naar hen werd geluisterd zijn de jongeren positiever. 85% vindt dat er goed naar hen is geluisterd, de rest heeft een neutrale mening.

Figuur 2 Stellingen over het regelen van de hulp – jongeren (N=25, 26, 26)



3.2 Ouders

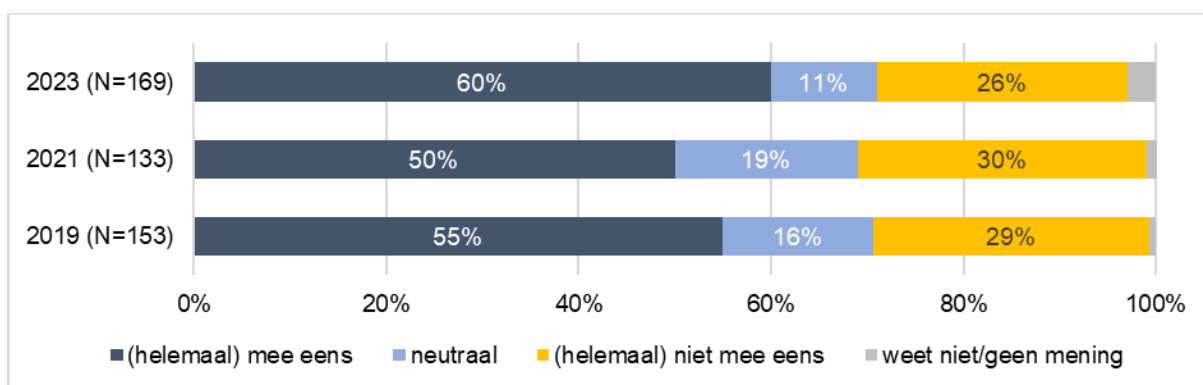
Voor ruim 6 op de 10 ouders die de vragenlijst invulden is de hulp voor hun kind binnen een jaar voorafgaand aan het onderzoek gestart. Aan hen zijn vragen gesteld over het regelen van de hulp.

3.2.1 Regelen van de hulp

6 op de 10 ouders wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag

60% van de ouders is het (helemaal) eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Dit is meer dan in voorgaande jaren (2021: 50%, 2019: 55%). Maar dit verschil is niet significant. Ruim een kwart wist niet waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet.

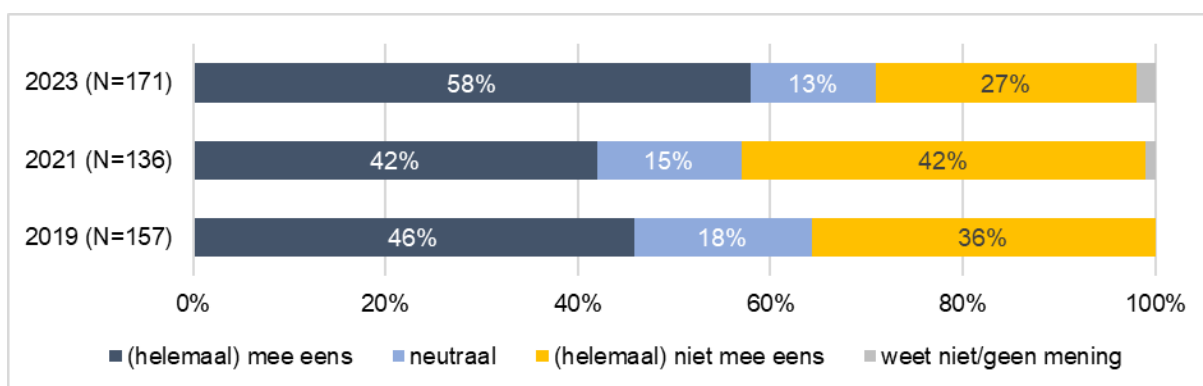
Figuur 3 Stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' – ouders



Meer ouders tevreden over snelheid waarmee zij geholpen werden

In 2023 is 58% van de ouders het (helemaal) eens met de stelling 'ik werd snel geholpen'. Dit is meer dan in voorgaande jaren (2021: 42%, 2019: 46%). Ruim een kwart is het (helemaal) niet met deze stelling eens.

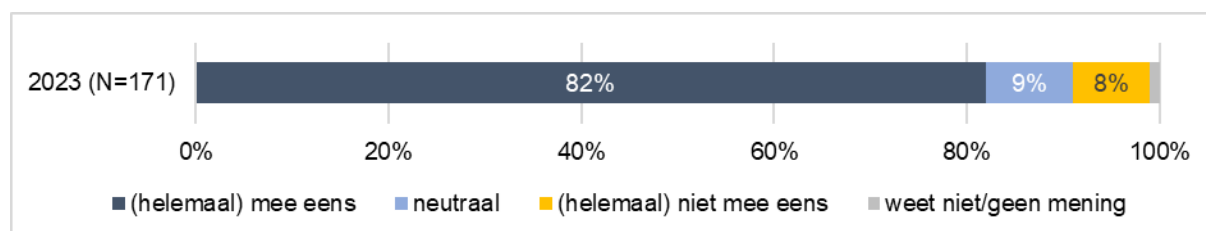
Figuur 4 Stelling 'Ik werd snel geholpen' – ouders



Merendeel ouders vindt dat er goed naar hen werd geluisterd

De meeste ouders (82%) vinden dat er goed naar hen werd geluisterd, 8% is het daar (helemaal) niet mee eens. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet. Deze stelling is in 2023 voor het eerst aan ouders voorgelegd.

Figuur 5 Stelling 'Er is goed naar mij geluisterd' – ouders



3.2.2 Contact met gemeente

Ruim 6 op de 10 ouders konden snel terecht voor eerste gesprek

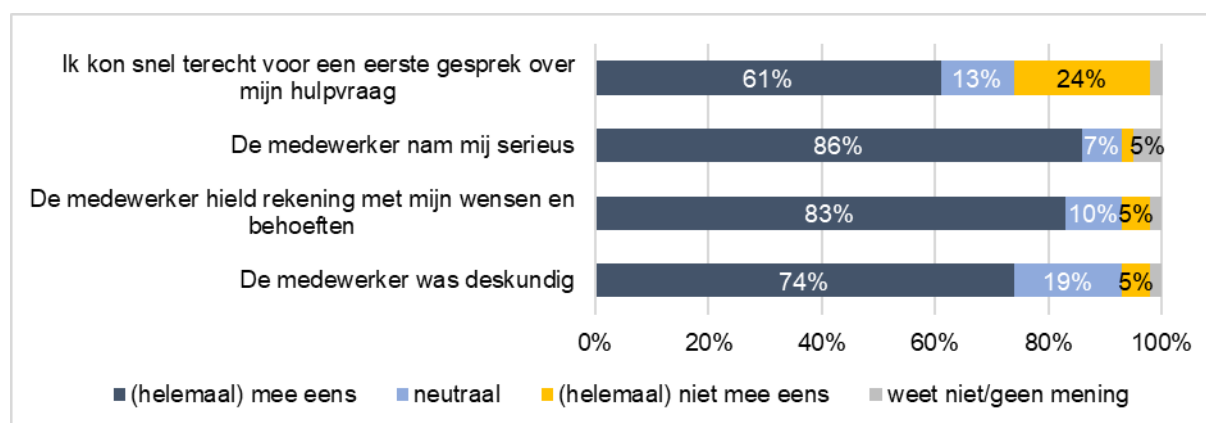
Een kwart van de ouders had contact met de gemeente voor het regelen van de hulp. 61% vond dat zij snel terecht konden voor een eerste gesprek over hun hulpvraag. 24% is het daar niet mee eens.

Ouders voelen zich veelal serieus genomen

De meeste ouders voelden zich door de medewerker van de gemeente serieus genomen (86%). Vrijwel geen enkele ouder is het daar mee oneens. Bijna driekwart vond de medewerker van de gemeente deskundig. 19% heeft een neutrale mening. Ruim 8 op de 10 ouders zijn het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker hield rekening met mijn wensen en behoeften'. 5% is het (helemaal) oneens met deze stelling.

Vanwege het lage aantal ouders dat deze vragen heeft beantwoord, zijn deze resultaten eerder indicatief dan representatief.

Figuur 6 Stellingen contact met gemeente voor regelen van de hulp – ouders (N=38, 42, 42, 42)

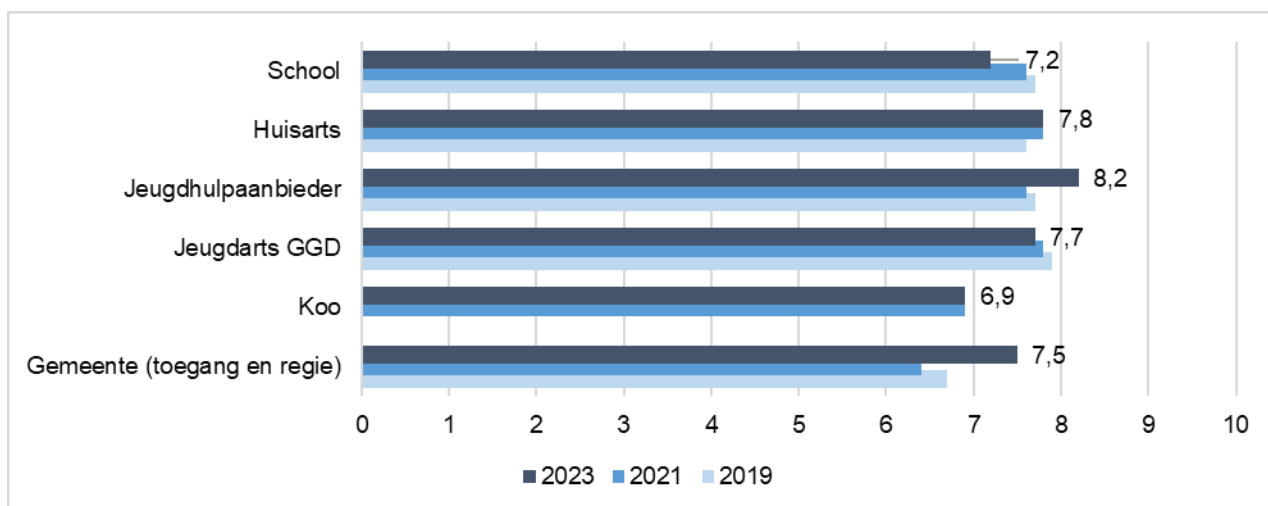


3.2.3 Rapportcijfers regelen van de hulp

Ouders overwegend positief over contact voor regelen van de hulp

Aan de ouders is gevraagd een rapportcijfer te geven voor de hulpverleners/instanties waar zij contact mee hadden voor het regelen van de hulp. Ouders hadden vooral contact met school, de huisarts en de jeugdhulpaanbieder. School wordt door 117 ouders beoordeeld met gemiddeld een 7,2. Een op de vijf geeft een onvoldoende. De huisarts krijgt gemiddeld een 7,8 van 103 ouders. Het aandeel onvoldoende ligt hier iets lager, namelijk 12%. Het contact met de jeugdhulpaanbieder wordt door ouders het hoogst beoordeeld. 101 ouders geven gemiddeld een 8,2. Vrijwel geen enkele ouder geeft een rapportcijfer van 5 of lager. 63 ouders hadden contact met de jeugdarts van de GGD. Zij geven gemiddeld een 7,7. Een op de 10 ouders geeft een onvoldoende. Ruim 40 ouders hadden contact met KOO en/of de gemeente. KOO en de Toegang gemeente worden respectievelijk beoordeeld met een 6,9 en 7,5.

Figuur 7 Rapportcijfers contact voor het regelen van de hulp – ouders (N 2023=117, 103, 101, 63, 43, 42; N 2021=104, 74, 100, 53, 35, 38; N 2019=77, 65, 46, 32, 45)



4. Wachttijden

Aan jongeren en ouders van kinderen die in het afgelopen jaar op een wachtlijst voor jeugdhulp stonden zijn hierover een aantal vragen gesteld. Ruim de helft van de jongeren vindt dat zij voldoende informatie kregen over de wachttijd. Voor een vijfde van de jongeren was niet duidelijk welke andere oplossingen er waren naast de hulp waar zij voor op de wachtlijst stonden. Een ongeveer even grote groep wist niet waar zij moesten zijn als hun hulpvraag veranderde of hun klachten erger werden. Bijna 6 op de 10 ouders kregen voldoende informatie over de wachttijd. Bijna de helft van de ouders wist niet welke andere oplossingen er waren naast de hulp waar hun kind voor op de wachtlijst stond.

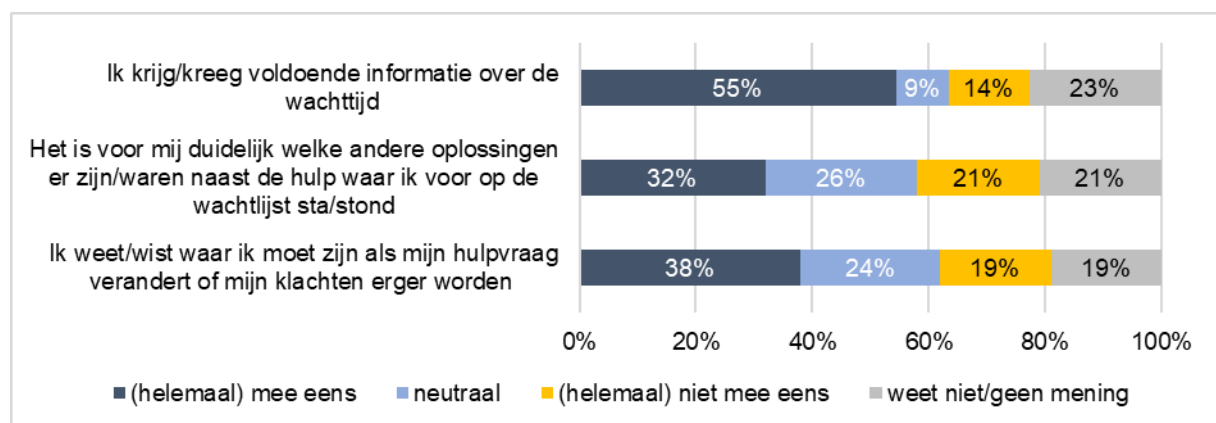
4.1 Jongeren

22 jongeren staan momenteel of stonden het afgelopen jaar op een wachtlijst voor jeugdhulp. Aan hen zijn hierover een aantal vragen gesteld. Vanwege het lage aantal respondenten zijn de resultaten op deze vragen eerder indicatief dan representatief.

Bijna 1 op de 5 jongeren weet niet waar zij terecht konden als hun klachten erger werden

Ruim de helft van de jongeren is het (helemaal) eens met de stelling 'ik krijg/kreeg voldoende informatie over de wachttijd'. 14% is het hier (helemaal) niet mee eens. Voor zo'n derde van de jongeren was duidelijk welke andere oplossingen er zijn naast de hulp waar zij voor op de wachtlijst stonden. Voor 1 op de 5 was dit niet duidelijk, de rest heeft een neutrale of geen mening. Bijna een vijfde van de jongeren wist niet waar zij moesten zijn als hun hulpvraag zou veranderen of hun klachten erger werden, 38% wist dit wel.

Figuur 8 Stellingen over wachttijd voor hulp – jongeren (N=22, 19, 21)



Opmerkingen over de wachttijd

Aan jongeren is gevraagd of zij dingen missen of hebben gemist tijdens het wachten. Twee jongeren beantwoordden deze vraag:

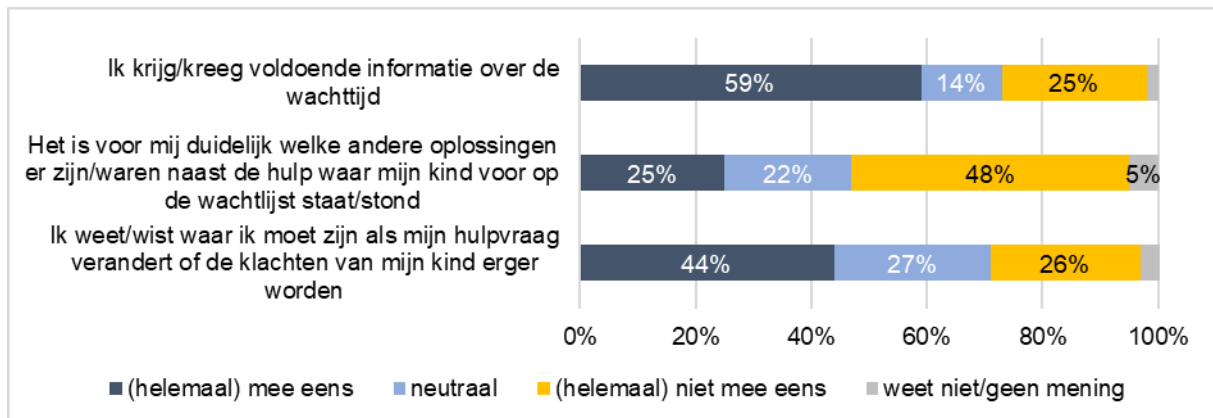
- “De hulp om beter te worden.”
- “Ik wil graag dat ze mijn verhaal serieus nemen.”

4.2 Ouders

Kwart van de ouders onvoldoende geïnformeerd over wachttijd

59% van de ouders is het (helemaal) eens met de stelling 'ik krijg/kreeg voldoende informatie over de wachttijd'. Een kwart is het hier (helemaal) niet mee eens. Voor bijna de helft van de ouders was niet duidelijk welke andere oplossingen er zijn naast de hulp waar hun kind voor op de wachtlijst stond. 1 op de 4 ouders wist dit wel, de rest heeft een neutrale of geen mening. Een kwart van de ouders wist niet waar zij terecht konden als hun hulpvraag zou veranderen of de klachten van hun kind erger werden. 44% wist dit wel.

Figuur 9 Stellingen over wachttijd voor hulp – ouders (N=88, 77, 78)



Opmerkingen over de wachttijd

Aan ouders is gevraagd of zij of hun kind dingen missen of hebben gemist tijdens het wachten. 26 ouders beantwoordden deze vraag. Zij gaven vooral aan meer informatie over de wachttijd te willen ontvangen. Ook gaven enkele ouders aan meer informatie te willen ontvangen over wat er in de tussentijd al gedaan kan/kon worden. Voorbeelden van antwoorden zijn:

- “Je hoort niets totdat je aan de beurt bent voor hulp.”
- “Update over de duur van de wachttijd tijdens het wachten.”
- “Uitleg over stappen die je zou kunnen nemen tijdens het staan op de wachtlijst als klachten verergerden.”

5. Kwaliteit van de hulp

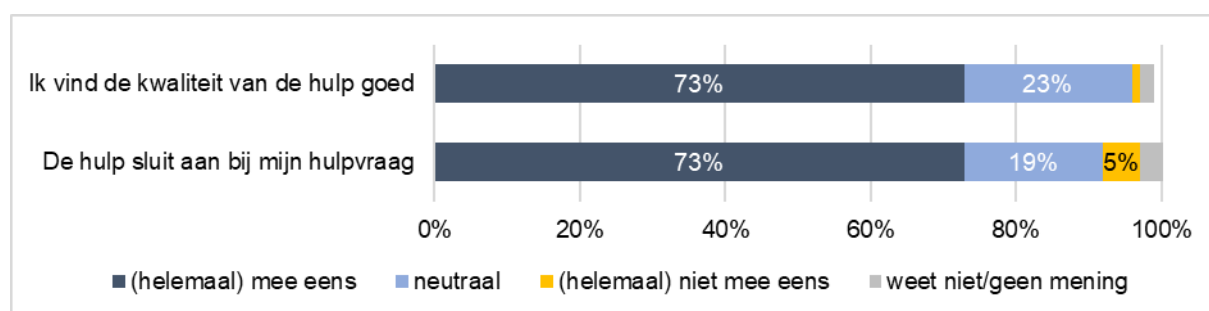
De meeste jongeren en ouders vinden de kwaliteit van de hulp goed en vinden dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. De snelheid waarmee de hulp is gestart krijgt van de jongeren gemiddeld een 7,1 en van ouders een 7,0. Jongeren geven een 7,6 voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden en ouders geven hiervoor een 8,4. De meeste jongeren en ouders zijn tevreden over de kwaliteit van de hulpverleners. Zo vindt 83% van de jongeren dat zij 'altijd/vaak' goed worden geholpen bij hun vragen en problemen en 88% voelt zich door de hulpverleners serieus genomen. De resultaten over de hulp door de hulpverleners zijn veelal vergelijkbaar met voorgaande jaren. In 2023 geven wel meer jongeren aan dat hulpverleners keuzes 'altijd/vaak' in overleg met hen maken.

5.1 Jongeren

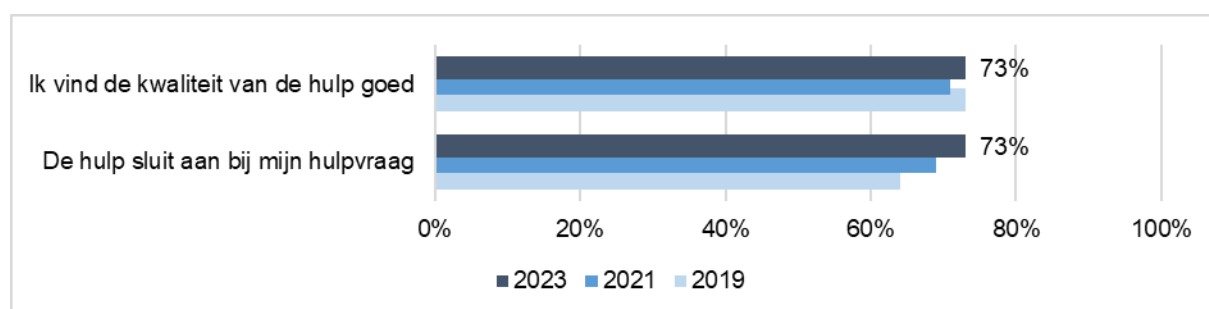
Ruim 7 op de 10 jongeren vinden kwaliteit van de hulp goed

Net als voorgaande jaren vindt het merendeel van de jongeren de kwaliteit van de hulp goed. In 2023 is dat 73%. Een even grote groep vindt dat de hulp aansluit bij hun hulpvraag. Dit is hoger dan voorgaande jaren (2021: 69%, 2019: 64%). Maar dit verschil is niet significant. 5% vindt dat de hulp onvoldoende aansluit bij de hulpvraag.

Figuur 10 Stellingen kwaliteit van de hulp – jongeren (N=82, 81)



Figuur 11 Stellingen kwaliteit van de hulp - % (helemaal) mee eens – jongeren (N 2023=82, 81; N 2021=102, 100; N 2019=90, 91)



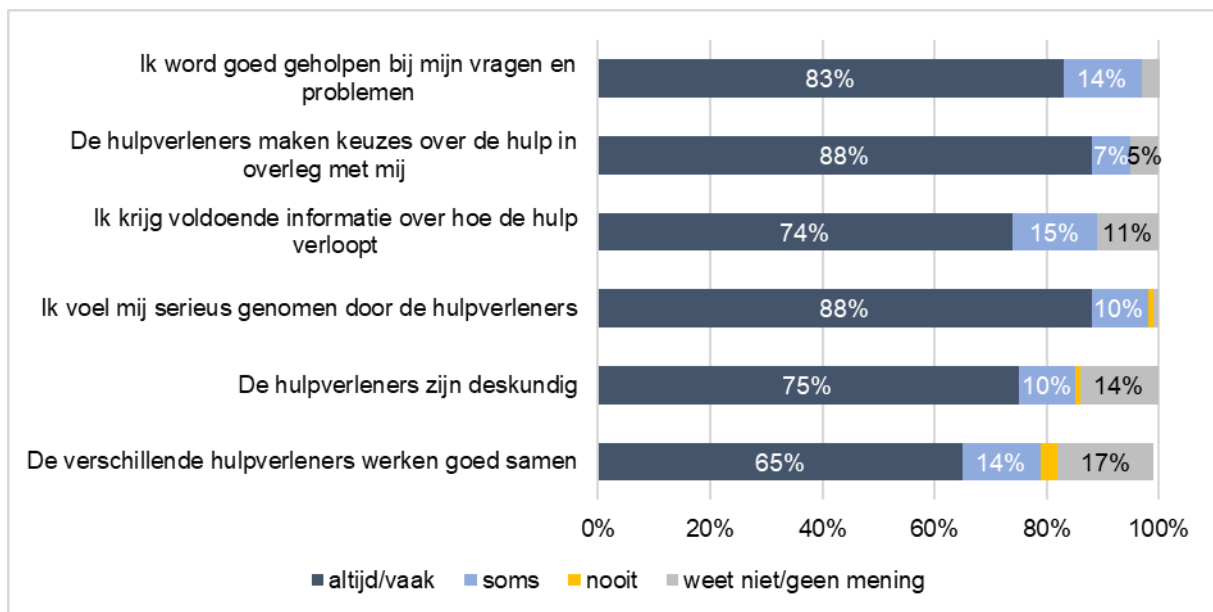
Jongeren geven snelheid waarmee hulp is gestart een 7,1

Jongeren geven gemiddeld een 7,1 voor de snelheid waarmee de hulp is gestart. In 2021 was dit een 6,5. De rapportcijfers die worden gegeven lopen uiteen van 2 tot 10. Een kwart geeft een onvoldoende, 26% geeft een 9 of 10.

Drie kwart van de jongeren vindt hulpverleners deskundig

Aan de jongeren zijn een aantal stellingen voorgelegd over de hulp die zij krijgen van de hulpverleners. Op alle stellingen antwoordt het merendeel positief. Zo vindt 83% dat zij 'altijd/vaak' goed worden geholpen bij hun vragen en problemen, voelt 88% zich 'altijd/vaak' serieus genomen door de hulpverleners en vindt 75% de hulpverleners deskundig. Over de stelling 'de verschillende hulpverleners werken goed samen' zijn jongeren het minst positief. 65% vindt dat dit 'altijd/vaak' gebeurt en 14% 'soms'.

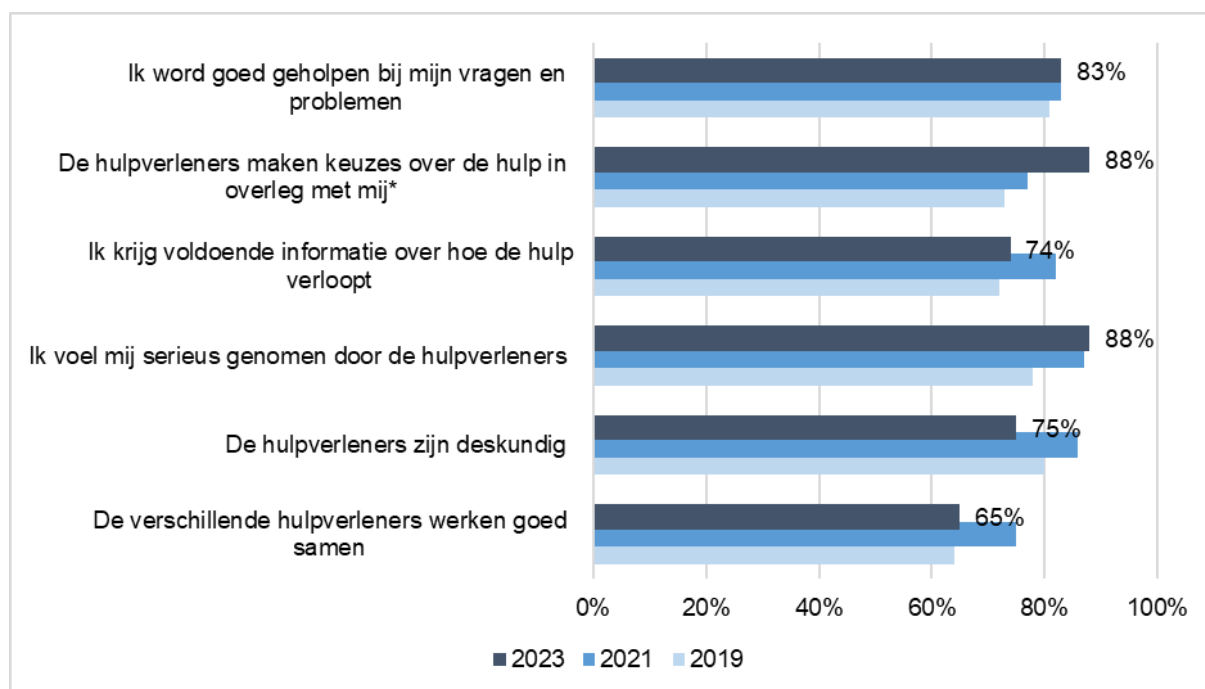
Figuur 12 Stellingen over de hulp door de jeugdhulpaanbieder – jongeren (N= 81, 81, 82, 82, 81, 63)



Hulpverleners maken vaker keuzes in overleg met de jongeren

De resultaten over de hulp door de hulpverleners zijn veelal vergelijkbaar met voorgaande jaren. Het aandeel jongeren dat aangeeft dat hulpverleners keuzes over hulp 'altijd/vaak' in overleg met hen maken, is hoger dan in 2019 en 2021. Daarentegen zijn jongeren minder tevreden over de samenwerking tussen verschillende hulpverleners. In 2023 geeft 65% aan dat verschillende hulpverleners 'altijd/vaak' goed samenwerken. Bij de meting in 2021 was dat nog 75%. Dit verschil is niet significant.

Figuur 13 Stellingen over de hulp door de zorgaanbieder/instelling - % altijd/vaak – jongeren (N 2023= 81, 81, 82, 82, 81, 63; N 2021= 99, 100, 100, 99, 99, 80; N 2019= 89, 89, 87, 90, 90, 73)



* Deze stelling is in 2019 iets anders geformuleerd dan in 2021 en 2023.

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

Aan de jongeren is gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven hoe nuttig zij de hulp vinden. Waarbij 1 staat voor 'niet nuttig' en 10 voor 'heel nuttig'. Gemiddeld geven de jongeren een 7,6. Dat is vergelijkbaar met 2021. 11% geeft een onvoldoende.

Opmerkingen over de hulp en het regelen daarvan

Aan de jongeren is gevraagd of zij nog iets kwijt willen over de hulp of het regelen daarvan. 18 jongeren beantwoordden deze vraag. Deze opmerkingen zijn zowel positief als negatief. Enkele voorbeelden zijn:

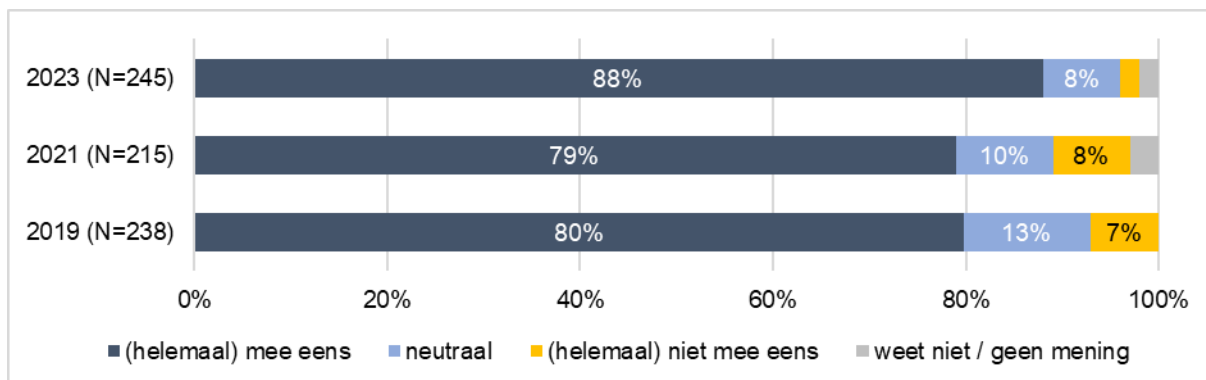
- "Fijn dat de school zo goed heeft ondersteund bij aanmeldproces. Fijn dat we voorrang kregen ivm groep 8. Wisseling van begeleidster was onrustig en verstorend voor het proces."
- "Heel goeden samenwerking tussen [organisatie A], [organisatie B] & de gemeente."
- "De wachttijd om geholpen te worden is echt te lang. Dit maakt het voor veel jongeren lastig omdat ze op het moment dat ze om hulp vragen al in een dieptepunt zitten. Dan is het moeilijk om nog zo lang te wachten op hulp."
- "Ik vind dat er veel tijd zit tussen het gesprek met de huisarts, een intakegesprek bij de hulpverlening en de daadwerkelijke hulp."
- "Misschien om beter te kijken wat er aan de hand is wat testjes doen."

5.2 Ouders

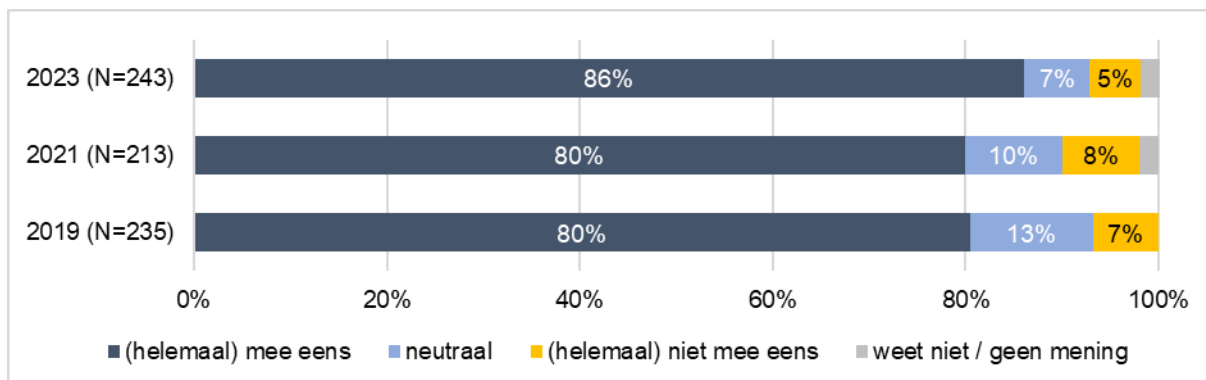
Meer ouders tevreden over kwaliteit van de hulp

88% van de ouders is het (helemaal) eens met de stelling 'ik vind de kwaliteit van de hulp goed'. 2% is het daar niet mee eens. De rest heeft een neutrale of geen mening. Het aandeel ouders dat positief is over de kwaliteit van de hulp is hoger dan in voorgaande jaren (2021: 79%, 2019: 80%). Ook over de mate waarin de hulp aansluit bij de hulpvraag is het merendeel van de ouders positief. 86% is het (helemaal) eens met de stelling 'de hulp sluit aan bij mijn hulpvraag'. 5% vindt dat het niet goed aansluit. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 14 Stelling 'Ik vind de kwaliteit van de hulp goed' - ouders



Figuur 15 Stelling 'De hulp sluit aan bij mijn hulpvraag' – ouders



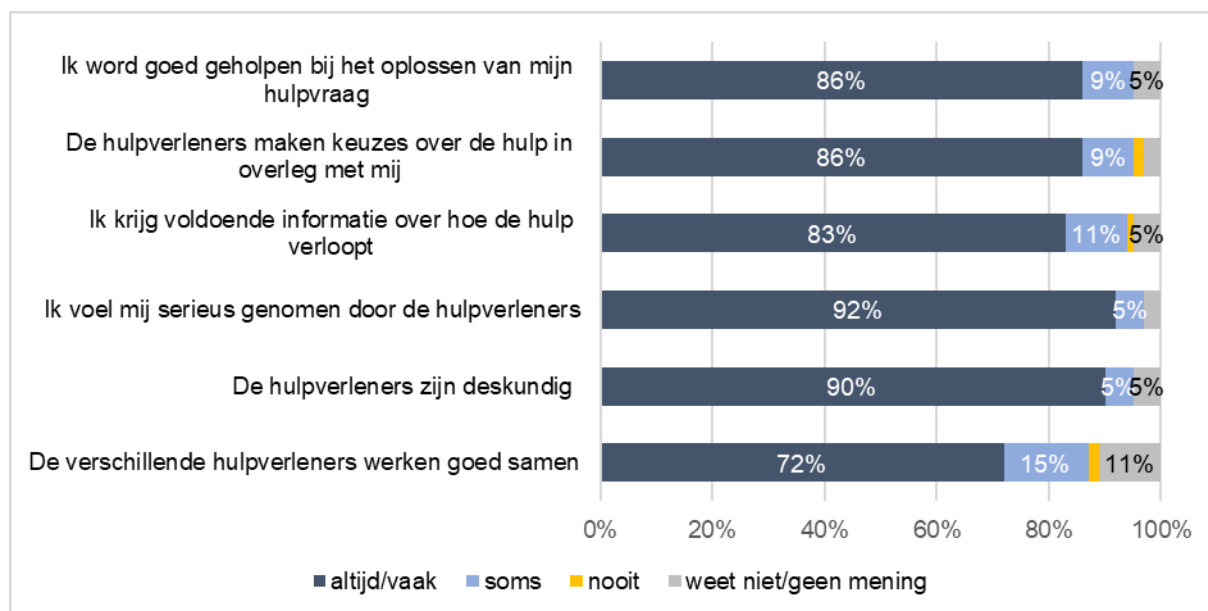
Ouders geven snelheid waarmee de hulp is gestart een 7,0

Ouders geven gemiddeld een 7,0 voor de snelheid waarmee de hulp is gestart. Dit is hoger dan in 2019 en 2021. Toen gaven ze een 6,2. In 2023 geeft 18% een onvoldoende.

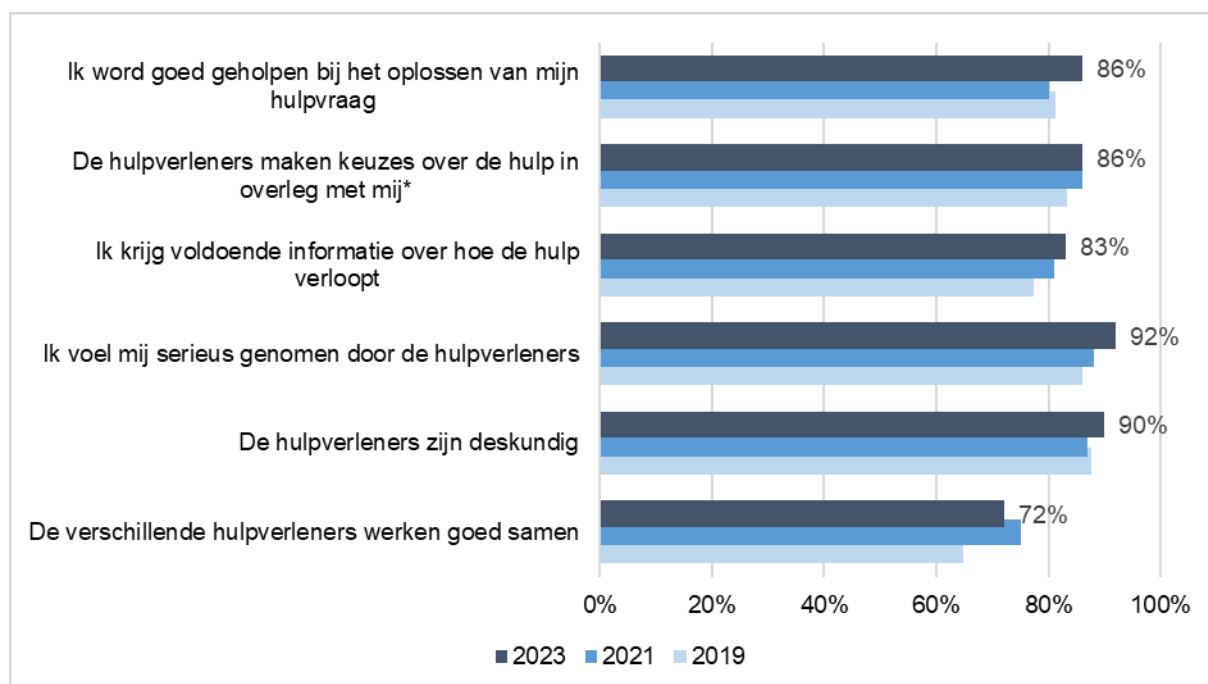
Ouders veelal tevreden over de hulp door de zorgaanbieder

Een ruime meerderheid (92%) voelt zich 'altijd/vaak' serieus genomen door de hulpverleners. 9 op de 10 ouders vinden de hulpverleners 'altijd/vaak' deskundig. 86% geeft aan dat de hulpverleners keuzes over de hulp 'altijd/vaak' in overleg met hen maken. Volgens 9% gebeurt dit 'soms' en 2% 'nooit'. Ook voor andere onderwerpen geven de meeste ouders aan dat dit altijd of vaak gebeurt. Het minst tevreden zijn ouders over de samenwerking tussen verschillende hulpverleners. Bijna driekwart vindt dat verschillende hulpverleners 'altijd/vaak' goed samenwerken, 15% vindt dat dit 'soms' gebeurt en 2% 'nooit'. De resultaten over de hulp door de hulpverleners zijn veelal vergelijkbaar met voorgaande jaren.

Figuur 16 Stellingen over de hulp door de zorgaanbieder/instelling – ouders (N= 239, 236, 241, 241, 242, 189)



Figuur 17 Stellingen over de hulp door de zorgaanbieder/instelling - % altijd/vaak – ouders (N 2023= 239, 236, 241, 241, 242, 189; N 2021= 215, 211, 215, 216, 215, 178; N 2019= 229, 232, 230, 235, 235, 196)



* Deze stelling is in 2019 iets anders geformuleerd dan in 2021 en 2023.

Rapportcijfer ouders 'hoe nuttig is de hulp': 8,4

Aan de ouders is gevraagd om met een rapportcijfer aan te geven hoe nuttig zij de hulp vinden. Waarbij 1 staat voor 'niet nuttig' en 10 voor 'heel nuttig'. Gemiddeld geven ouders hier een 8,4 voor. Dat is iets hoger dan in 2021 en 2019. Toen gaven ouders gemiddeld een 8,1. In 2023 gaf 3% een onvoldoende.

Opmerkingen over de hulp of het regelen daarvan

Aan de ouders is gevraagd of zij nog iets kwijt wilden over de hulp of het regelen daarvan. 76 ouders beantwoordden deze vraag. Zij geven diverse opmerkingen, zowel positieve als negatieve. Antwoorden gingen met name over de lange wachttijden en dat mensen tevreden zijn over de hulp of het regelen daarvan. Maar ook diverse andere antwoorden werden genoemd, o.a. dat het zorgsysteem ingewikkeld is en dat het aanvragen van herbeschikkingen bij chronische hulpvragen belastend is. Enkele voorbeelden zijn:

- *“Medewerker van de gemeente was nauwkeurig en kundig. Heel erg vriendelijk.”*
- *“Het telefonisch contact met KOO verliep heel prettig, nauwkeurig en deskundig. GGD jeugdarts keek deskundig mee, dacht en vroeg uitgebreid mee erdoor, veel advies met keuzeruimte.”*
- *“Wij zijn erg blij met de hulp, de tijd, de ruimte, de aandacht en de samenwerking die wij hebben ervaren in een intensieve periode. De samenwerking met en tussen [organisatie], de gemeente en onze school verloopt echt fijn. Daar zijn we erg tevreden over en dankbaar voor. Wij realiseren ons dat het bijzonder is dat we deze hulp zomaar krijgen.”*
- *“Lange wachttijden. Communicatie niet altijd even goed.”*
- *“De hulp is veel te versnipperd. Er zijn teveel personen bij betrokken en het duurt steeds heel lang, voordat iets wordt opgestart. Het systeem is totaal niet efficiënt.”*
- *“Bij chronische hulpvragen (bijvoorbeeld bij ASS) is jaarlijks hulp aan moeten vragen (hulp wordt nooit langer dan 1 jaar toegezegd) een grote belasting voor zowel ouder als gemeente, die voorkomen kan worden door te kiezen voor langere toekenning met tussentijdse evaluaties.”*

6. Resultaat van de hulp

Twee derde van de jongeren voelt zich veel/een beetje beter vanaf de start van de hulp. Volgens de helft is de situatie thuis verbeterd. Een vergelijkbare groep geeft aan meer vertrouwen in de toekomst te hebben. Volgens 1 op de 10 is dit vertrouwen juist afgenomen. Vergeleken met voorgaande jaren zijn jongeren minder positief over de resultaten van de hulp.

Driekwart van de ouders geeft aan dat hun kind zich vanaf de start van de hulp veel/een beetje beter voelt. Volgens 6 op de 10 gaat het beter met het gedrag van hun kind. Ongeveer evenveel ouders geven aan dat zij beter omgaan met (het gedrag van) hun kind. Voor alle onderwerpen is het aandeel dat antwoordt 'is veel/een beetje verslechterd' 0% tot 3%.

6.1 Jongeren

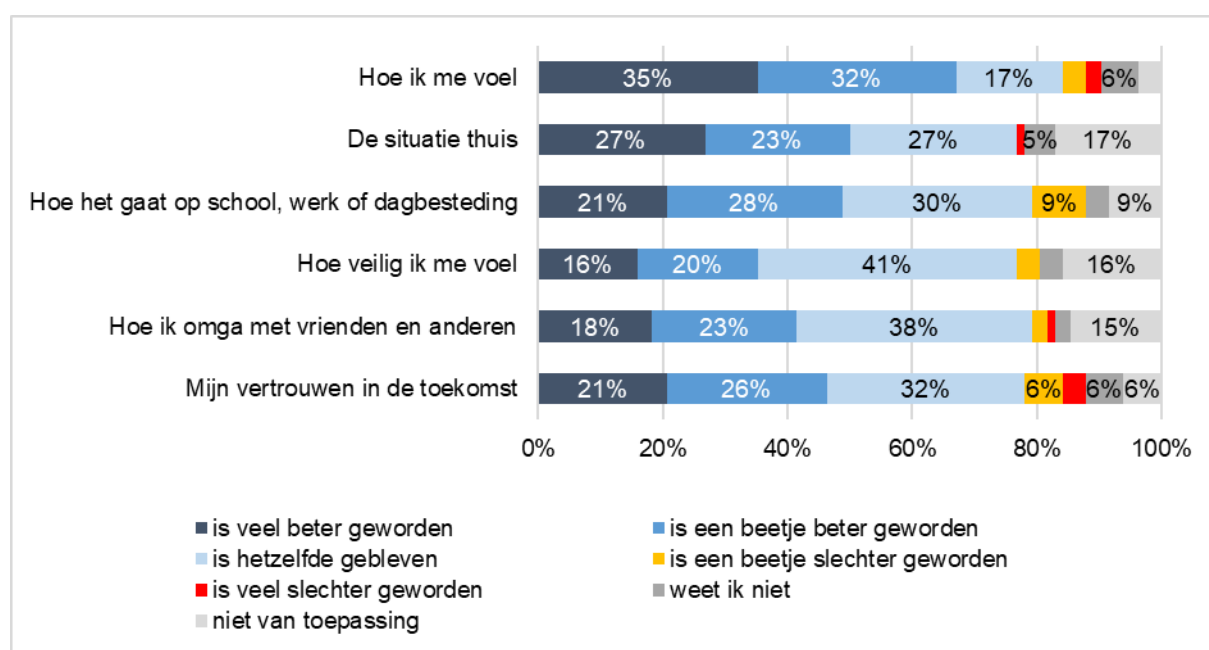
Hulp zorgt er veelal voor dat jongeren zich beter voelen

Aan de jongeren is gevraagd wat er voor hen vanaf de start van de hulp is veranderd. Ruim een derde geeft aan dat zij zich 'veel' beter voelen, nog eens 3 op de 10 voelen zich 'een beetje' beter. 6% voelt zich juist veel/een beetje slechter. De situatie thuis is volgens ruim een kwart 'veel' beter en volgens 2 op de 10 'een beetje' beter. Volgens 1% is deze situatie slechter geworden. Ongeveer de helft van de jongeren vindt dat het op school, werk of dagbesteding 'veel' of 'een beetje' beter gaat. Voor alle onderwerpen geeft tussen de 17% en 41% aan dat er niets is veranderd.

Volgens 1 op de 10 is vertrouwen in de toekomst afgenomen

Bijna de helft van de jongeren heeft vanaf de start van de hulp veel/een beetje meer vertrouwen in de toekomst. 10% geeft aan dat hun vertrouwen in de toekomst juist slechter is geworden. Voor bijna een derde is dit hetzelfde gebleven.

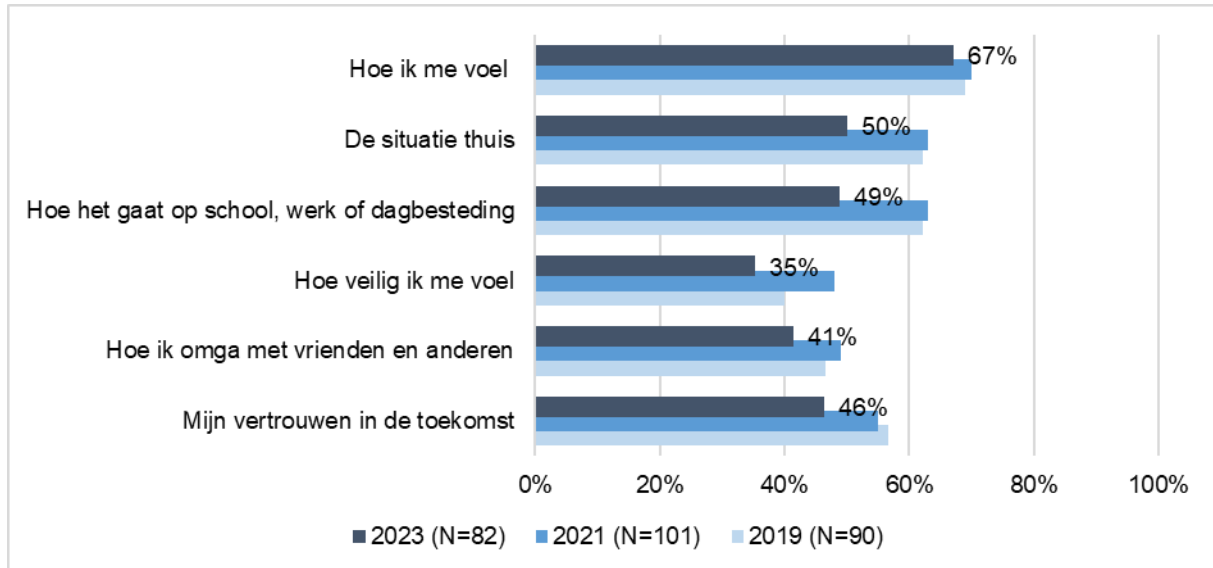
Figuur 18 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor jou? – jongeren (N=82)



In 2023 minder positieve resultaten

Vergeleken met 2019 en 2021 geven in 2023 voor alle onderwerpen minder jongeren aan dat het veel/een beetje beter gaat. Dit geldt vooral voor de stellingen 'hoe het gaat op school, werk of dagbesteding' en 'de situatie thuis'. Maar deze verschillen zijn niet significant.

Figuur 19 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor jou? – % veel/een beetje beter geworden – jongeren



Andere veranderingen

Aan de jongeren is gevraagd of er nog andere dingen zijn veranderd voor henzelf of de mensen om hen heen. 22 jongeren hebben deze vraag beantwoord. Zij geven bijvoorbeeld aan dat ze rustiger zijn geworden, zelfverzekerder zijn en dat mensen in hun omgeving hen beter begrijpen. Voorbeelden van antwoorden die zij geven zijn:

- “Ik voel me zekerder, heb meer zelfvertrouwen en durf voor mezelf op te komen. Ook kom ik voor anderen op.”
- “Ik ben minder geïrriteerd dus is het ook fijner in huis.”
- “Mijn ouders begrijpen mijn gedrag beter.”

Volgens twee derde van de jongeren is het resultaat van de hulp naar verwachting

67% van de jongeren geeft aan dat het resultaat van de hulp is wat zij er van hadden verwacht. In 2021 was dit 60%.

Volgens 16% is het resultaat niet volgens verwachting. Veelal was het resultaat minder dan verwacht. Voorbeelden van antwoorden die zij geven zijn:

- “Er is niet veel veranderd.”
- “Het duurt langer dan dat op het begin verwacht was.”
- “Ik had het passender verwacht.”
- “Ik heb niks gehad aan de hulp.”

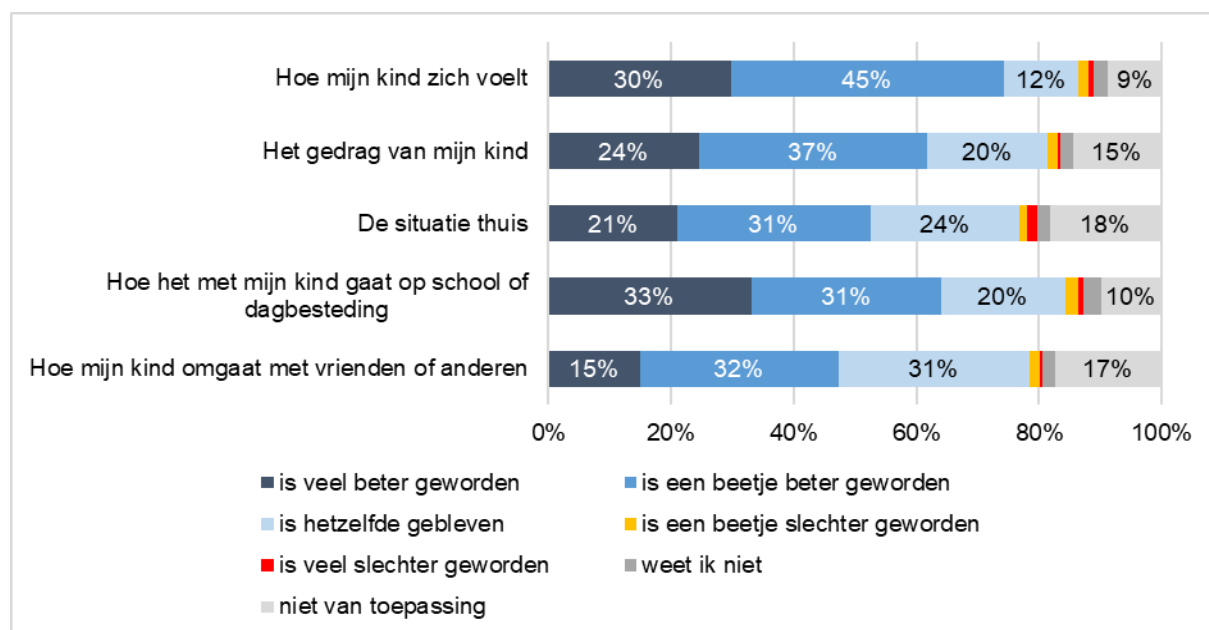
17% antwoordt ‘anders, namelijk’. Zij geven daarbij o.a. aan dat ze dat (nog) niet weten, het nog te vroeg is om daar iets van te zeggen en dat het langzamer gaat dan verwacht. Eén respondent geeft aan er meer verbetering is opgetreden dan verwacht.

6.2 Ouders

Ouders merken vooral verbetering in hoe hun kind zich voelt

Driekwart van de ouders geeft aan dat zij vanaf de start van de hulp veel/ een beetje verbetering zien in hoe hun kind zich voelt. Ruim 6 op de 10 geven aan dat het veel/een beetje beter gaat met het gedrag van hun kind. Dat geldt ook voor hoe het gaat op school of dagbesteding. Ruim de helft van de ouders geeft aan dat de situatie thuis veel/een beetje beter is geworden. Voor alle onderwerpen is het aandeel dat antwoordt 'is veel/een beetje verslechterd' 2% of 3%.

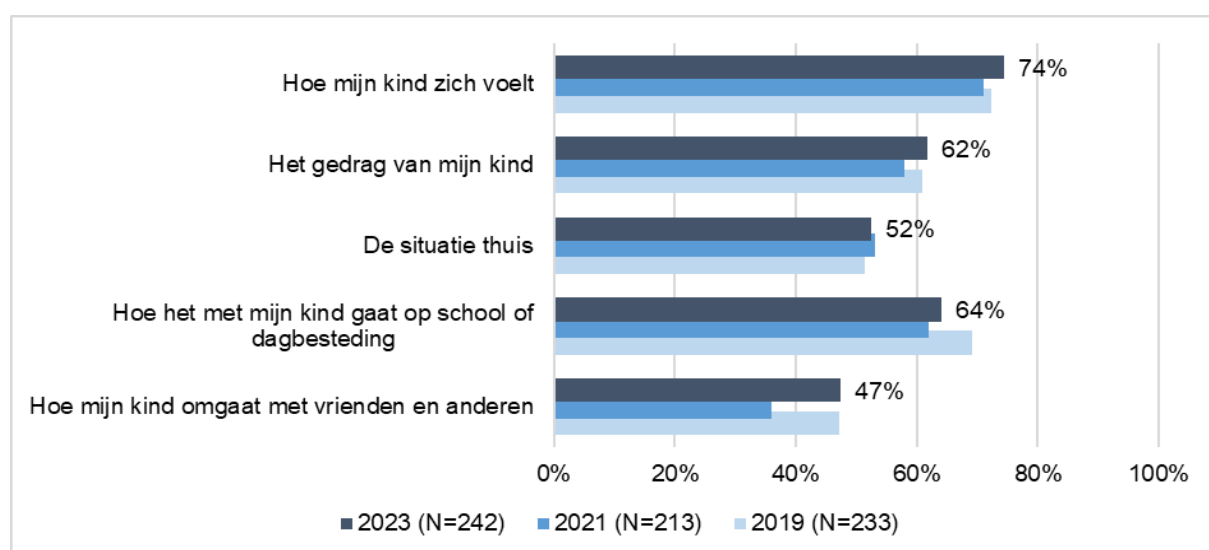
Figuur 20 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor uw kind? – ouders (N=242)



Ouders merken meer positieve effecten voor omgang met vrienden of anderen dan in 2021

In 2023 geeft 47% van de ouders aan dat hun kind vanaf de start van de hulp veel/een beetje beter omgaat met vrienden of anderen. Dat is meer dan in 2021 (36%) en gelijk aan 2019. Op alle andere aspecten is het aandeel 'veel/een beetje beter geworden' vergelijkbaar met 2021.

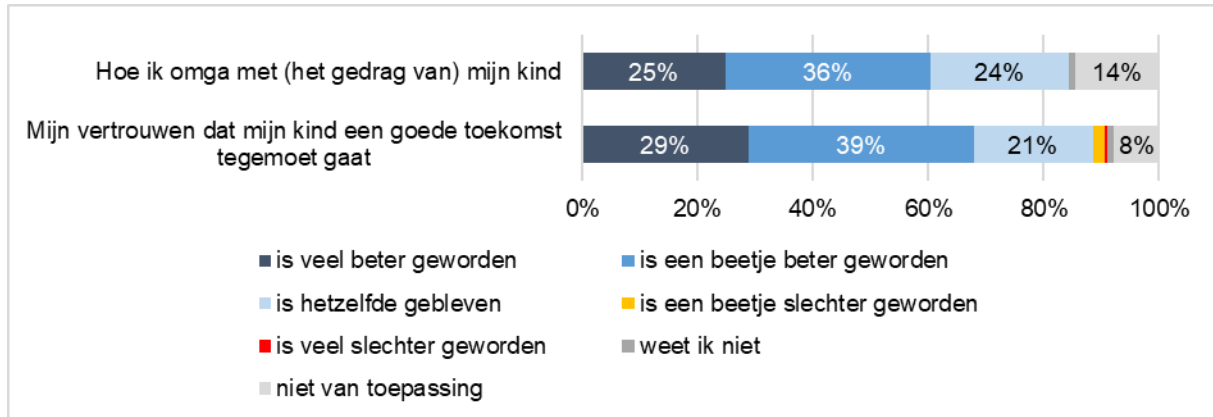
Figuur 21 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor uw kind? % veel/een beetje beter geworden – ouders



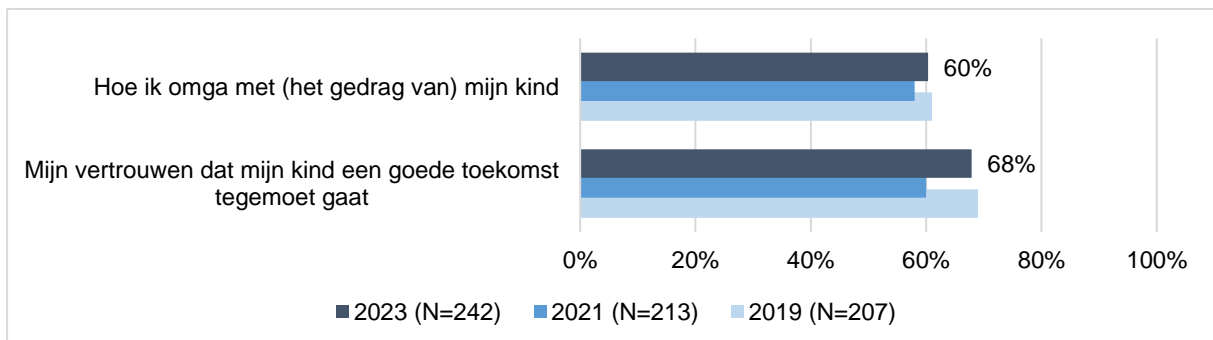
6 op de 10 ouders zien verbetering in de omgang met hun kind

60% van de ouders geeft aan dat er veel/een beetje verbetering is in hoe zij omgaan met (het gedrag van) hun kind. Volgens bijna een kwart is dit hetzelfde gebleven. Dat is vergelijkbaar met voorgaande jaren. Het vertrouwen van ouders dat hun kind een goede toekomst tegemoet gaat is volgens 68% van de ouders veel/een beetje verbeterd vanaf de start van de hulp. In 2021 was dit 60%. Dit verschil is niet significant.

Figuur 22 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor u als ouder/verzorger? – ouders (N=242)



Figuur 23 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor u als ouder/verzorger? - ouders- % veel/een beetje beter geworden



Andere veranderingen voor kind en ouders

Aan de ouders is gevraagd of er voor hun kind of henzelf nog andere dingen zijn veranderd door de hulp. 75 ouders hebben deze vraag beantwoord. Zij geven met name de volgende antwoorden:

- Bij ouders meer inzicht in problematiek van kind en wat kind nodig heeft (14x)
 - *“Betere communicatie. Begrip voor het kind, kennis over de problemen waar mijn kind tegen aan loopt en hoe ik daarmee moet omgaan.”*
- Door de hulp is er een positieve ontwikkeling te zien bij het kind (10x)
 - *“Minder woede uitbarstingen, beter omgaan met prikkels, beter omgaan met emoties.”*
- Gezinssituatie is verbeterd (5x)
 - *“Beter omgaan met elkaars gevoel en herkennen van elkaars gemoedstoestand.”*
- Ouder(s) heeft/hebben meer vertrouwen gekregen (5x)
 - *“Je krijgt weer vertrouwen in jezelf. Dat je het als ouders zijnde toch goed doet.”*
- Kind heeft meer inzicht en kennis over eigen situatie (4x)
 - *“Mijn dochter heeft zelf nu heel goed zicht op waarom het leren lezen bij haar moeilijker gaat en wat dyslexie inhoudt.”*

Zes ouders geven aan dat er nog geen resultaat te melden is, bijvoorbeeld omdat de hulp nog maar kort geleden is gestart.

Resultaat van de hulp voldoet veelal aan de verwachtingen

74% van de ouders geeft aan dat het resultaat van de hulp voldoet aan hun verwachtingen. Twee jaar geleden was dat 63%. Volgens 1 op de 10 voldoet het resultaat niet aan de verwachtingen. Aan hen is gevraagd dit toe te lichten. De redenen die worden genoemd zijn o.a. geen/minder resultaat dan verwacht bereikt, hulp nog niet of pas net gestart, hulp niet passend, gaat te langzaam en hulp is te kort. Bij 'anders, namelijk' noemen ouders vooral dat de hulp nog te kort geleden is gestart om iets te zeggen over het resultaat. Ook wordt o.a. aangegeven dat het resultaat slechts deels is bereikt en dat de hulpvraag is veranderd. Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- *"We hadden al meer resultaat verwacht dan dat we tot nu toe hebben gezien."*
- *"Goede hulp en handvatten maar nog niet helemaal voldaan aan verwachtingen/wensen."*
- *"Nog niet voldoende ter beoordelen op deze korte termijn."*
- *"We zijn er nog niet helemaal."*
- *"Moeilijk te zeggen omdat de hulpvraag is verandert in de tussentijd."*