



's-Hertogenbosch

Cliëntervaringen
jeugdhulp
2021

Onderzoek & Statistiek
Februari 2022

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 de derde meting. Deze is gehouden in het najaar van 2021. 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. 252 ouders en 113 jeugdigen vulden de vragenlijst in.

Weg naar hulp niet altijd duidelijk

Van de ouders die hulp zochten wist de helft waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, 3 op de 10 wisten dat niet. Dit is vergelijkbaar met 2019.

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. Zij geven het contact met de huisarts gemiddeld een rapportcijfer 7,8. Net als het contact met de jeugdarts van de GGD. De school en zorgaanbieder krijgen beide een 7,6. De gemeente krijgt met een 6,4 het laagste cijfer. De rapportcijfers zijn vergelijkbaar met 2019.

Snelheid kan nog verbeteren

Twee op de vijf ouders vinden dat zij bij het regelen van de hulp snel werden geholpen, eenzelfde groep is het daar niet mee eens. Ook de snelheid waarmee de hulp uiteindelijk wordt gestart kan volgens zowel de ouders als de jongeren nog verbeteren. Jongeren geven hier gemiddeld een rapportcijfer 6,5 voor en ouders een 6,2.

Hulp sluit veelal aan bij hulpvraag; 1 op de 10 jongeren vindt dat niet

De meeste jongeren en ouders vinden de kwaliteit van de hulp goed en vinden dat de hulp aansluit bij de hulpvraag. 1 op de 10 jongeren vindt dat deze niet aansluit. Jongeren geven een 7,7 voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden en ouders geven hiervoor een 8,1.

Ouders en jongeren tevreden over kwaliteit van de hulpverleners

De meeste jongeren en ouders zijn tevreden over de hulp door de zorgaanbieder. Zo vindt 83% van de jongeren dat zij 'altijd/vaak' goed worden geholpen bij hun vragen en problemen en 87% voelt zich door de hulpverleners serieus genomen. Over de samenwerking tussen verschillende hulpverleners zijn ouders en jongeren het minst positief. Wel zijn zij hier positiever over dan voorgaande jaren.

Resultaten van de hulp volgens jongeren

7 op de 10 jongeren voelen zich vanaf de start van de hulp veel of een beetje beter. Volgens 6 op de 10 is de situatie thuis verbeterd. Ruim de helft heeft meer vertrouwen in de toekomst, voor 1 op de 10 is dit juist minder geworden. Vooral voor 'hoe veilig ik me voel' geven in 2021 meer jongeren dan voorgaande jaren aan dat dit is verbeterd. Opvallend is wel dat tegelijkertijd het aandeel dat hier antwoordt 'veel/een beetje slechter' in 2021 (8%) groter is dan in 2019 (2%).

Resultaten van de hulp volgens ouders

Ruim 7 op de 10 ouders geven aan dat hun kind zich vanaf de start van de hulp veel of 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 zelf beter omgaan met (het gedrag van) hun kind. Voor alle onderwerpen is het aandeel dat antwoordt 'is veel/een beetje verslechterd' 2% of 3%.

Vanwege corona meer online/telefonisch contact

Volgens iets minder dan de helft van de jongeren en de ouders hadden corona en de maatregelen invloed op de hulp die zij kregen of de behoefte aan hulp. Er was met name meer sprake van online/telefonisch contact. De ervaringen hiermee zijn wisselend. Een deel vond dit

prima verlopen en een deel vond dit juist niet prettig en heeft liever persoonlijk contact. Andere veranderingen zijn o.a. dat de hulp later is gestart of vertraging heeft opgelopen, er lange wachttijden waren, de hulpverlening (deels) niet door kon gaan of de situatie van de jongere/het kind is verslechterd.

Inhoudsopgave

Samenvatting.....	2
1. Inleiding.....	5
1.1 Aanleiding en doel.....	5
1.2 Onderzoeksaanpak en respons.....	6
2. Soort hulp.....	8
3. Het regelen van de hulp.....	10
3.1 Jongeren	10
3.2 Ouders.....	11
3.2.1 Regelen van de hulp.....	11
3.2.2 Contact met gemeente	12
3.2.3 Rapportcijfers regelen van de hulp	13
4. Kwaliteit van de hulp	14
4.1 Jongeren	14
4.2 Ouders.....	16
5. Resultaat van de hulp	19
5.1 Jongeren	19
5.2 Ouders.....	21
6. Gevolgen corona.....	24
6.1 Jongeren	24
6.2 Ouders.....	24

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 derde meting. Deze is gehouden in het najaar van 2021. 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. 252 ouders en 113 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 najaar 2021 is een kwantitatieve meting uitgevoerd. De resultaten daarvan staan in dit rapport. Dit rapport wordt in 2022 gebruikt als input voor een verdere kwalitatieve verdieping op een bepaald thema. De resultaten daarvan worden apart uitgewerkt.

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 hulp en 3.) het resultaat van de hulp;*
- *de ontwikkelingen in de cliëntervaringen ten opzichte van 2017 en 2019;*

Pas vanaf 2019 is het onderzoek uitgevoerd onder de hele cliëntgroep. In 2017 zijn alleen cliënten aangeschreven waarvoor de gemeente toegang had verleend, omdat de gemeente toen nog niet beschikte over de gegevens van cliënten die via andere wegen, zoals de huisarts, toegang hadden gekregen. De resultaten van 2019 en 2021 zijn daarom minder goed vergelijkbaar met die van 2017.

Vanaf maart 2020 gelden er in Nederland corona maatregelen. Ook was er enkele keren sprake van een lockdown en sluiting van scholen. Deze maatregelen kunnen mogelijk invloed hebben op de hulpvraag van kinderen en jeugdigen en de hulp die zij krijgen. In de vragenlijst hebben we daarom gevraagd naar de invloed van corona en de maatregelen op de hulp en de hulpvraag.

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?
- Wat was de invloed van corona en de maatregelen op de hulp en de hulpvraag?

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 13 jaar.

In totaal waren er begin november 2.481 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 13 t/m 17 jaar. Voor de jeugdigen van 13 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 jongeren vanaf 13 jaar op één adres gebruik maken van jeugdhulp, kregen zij wel allemaal een brief. Ook voor jongeren die wonen op een instellingsadres zijn meerdere brieven per adres verstuurd.

In het onderzoek is uitgegaan van het woonplaatsbeginsel zoals dat in 2021 gold. Dat betekent dat cliënten met jeugdhulp met verblijf waarvan de gezaghebbende ouders/verzorgers wonen in de gemeente 's-Hertogenbosch zijn meegenomen in het onderzoek.

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. Het onderzoek heeft uitgestaan van begin november tot begin december 2021.

Respons

In totaal hebben 252 ouders de vragenlijst ingevuld. De respons voor de ouders komt daarmee op 25%. Daarvan vulde ruim de helft de vragenlijst online in, de rest deed dat op papier. Voor de jeugdigen was dit net omgekeerd. Iets meer dan de helft vulde de vragenlijst in op papier, de rest online. Onder de jeugdigen was het responspercentage 23%. In totaal vulden 113 jeugdigen de vragenlijst in. De respons onder jeugdigen is iets hoger dan in 2019 (was 20%), de respons onder ouders ligt in 2021 iets lager dan in 2019 (was 26%).

De respons is zowel voor de groep ouders als jeugdigen een goede afspiegeling van de steekproef voor wat betreft de soort hulp die de kinderen/jongeren krijgen. Zo krijgt binnen de steekproef van de jongeren 10% jeugdbescherming en van de responderende jongeren is dat ook 10%.

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

² Op basis van cliëntenbestand in Zorgned

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

Tabel 1 Respons

	Aantal aangeschreven	Aantal respondenten	% respons	Aantal schriftelijk	Aantal online
Ouders 0 t/m 15 jarigen	1.000	252	25%	114	138
Jeugdigen 13 t/m 17 jaar	500	113	23%	61	52

Ruim de helft van de jongeren heeft hulp gehad bij het invullen van de vragenlijst, met name van hun ouder(s)/verzorger(s).

Leeftijdsverdeling respons

De leeftijdsverdeling in de respons komt voor de vragenlijst onder de ouders goed overeen met de verdeling in de steekproef. Het merendeel van de kinderen waarvoor ouders een vragenlijst invulden is tussen de 5 en 12 jaar oud (68%). Ruim een kwart is 13 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 meer 16- en 17-jarigen de vragenlijst in, maar het verschil is niet heel groot. In de steekproef ging het om 46%, in de respons is dat 50%.

Tabel 2 Respondenten per leeftijdsgroep⁴

	Vragenlijst ouders	Vragenlijst jongeren
0 t/m 4 jaar	11	
5 t/m 12 jaar	162	
13 t/m 15 jaar	65	55
16 en 17 jaar		54

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 meeste van hen kregen op het moment van invullen van de vragenlijst nog hulp. Zij kregen deze hulp vooral op locatie van de aanbieder. Van de jongeren kreeg 57% op het moment dat ze de vragenlijst invulden langer dan een jaar hulp. Van de kinderen is dat 38%.

Tabel 3 Kenmerken van de hulp (N jongeren=112, 103, 98, 101; N ouders=251, 223, 219, 225)

Krijg je / krijgt uw kind op dit moment jeugdhulp?				
	Vragenlijst jongeren		Vragenlijst ouders	
Ja	<div><div></div></div>	71%	<div><div></div></div>	67%
Nee, niet meer	<div><div></div></div>	21%	<div><div></div></div>	24%
Nee, de hulp is nog niet gestart	<div><div></div></div>	8%	<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>	84%	<div><div></div></div>	88%
Thuis en een deel van de week ergens anders (bijv. vanwege co-ouderschap)	<div><div></div></div>	-	<div><div></div></div>	7%
Thuis en een gedeelte van de tijd verblijf bij een zorgaanbieder	<div><div></div></div>	-	<div><div></div></div>	0,4%
Verblijf bij een zorgaanbieder	<div><div></div></div>	4%	<div><div></div></div>	0,4%
Bij een pleeggezin	<div><div></div></div>	3%	<div><div></div></div>	1%
Anders	<div><div></div></div>	9%	<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>	46%	<div><div></div></div>	33%
Op locatie van de hulpverlener/zorgaanbieder	<div><div></div></div>	71%	<div><div></div></div>	64%
Op school	<div><div></div></div>	-	<div><div></div></div>	27%
Anders	<div><div></div></div>	11%	<div><div></div></div>	12%
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>	24%	<div><div></div></div>	32%
Tussen de 6 en 12 maanden	<div><div></div></div>	19%	<div><div></div></div>	25%
1 tot 2 jaar	<div><div></div></div>	26%	<div><div></div></div>	22%
Langer dan 2 jaar	<div><div></div></div>	31%	<div><div></div></div>	16%
Weet ik niet (meer)	<div><div></div></div>	1%	<div><div></div></div>	4%

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 8% was de hulp nog niet gestart. De meeste jongeren wonen thuis. Zo'n 7 op de 10 kregen de jeugdhulp op locatie van de hulpverlener/zorgaanbieder. Iets minder dan de helft kreeg (ook) thuis hulp. De hulpverlener kwam naar de jongere toe. Bij 'anders' noemen de jongeren onder andere online, telefonisch en op school. Zo'n 4 op de 10 kregen op moment van invullen van de vragenlijst korter dan een jaar hulp, voor zo'n 3 op de 10 was dat langer dan twee jaar.

Ouders

Ongeveer twee derde van de ouders gaf aan dat hun kind nog jeugdhulp kreeg toen zij de vragenlijst invulden. Volgens ongeveer een kwart was de hulp al afgerond. 9% gaf aan dat de hulp nog niet was gestart. Het merendeel van de kinderen woont thuis. 64% krijgt de hulp op locatie van de hulpverlener/zorgaanbieder. Een derde krijgt (ook) thuis jeugdhulp en 27% krijgt dit

(ook) op school. Bij 'anders' noemen ouders onder andere online, naschoolse opvang en logeerverblijf.

Bijna 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, 1 op de 5 is het daar niet mee eens. Over de mate waarin naar hen werd geluisterd zijn jongeren positiever. 72% vindt dat er goed naar hen is geluisterd, 6% vindt dat niet. Van de ouders die hulp zochten wist de helft waar zij moesten zijn met hun hulpvraag, 3 op de 10 wisten dat niet. 2 op de 5 vinden dat zij snel werden geholpen, eenzelfde groep is het daar niet mee eens. Ouders zijn overwegend positief over hun contact voor het regelen van de hulp. Zij geven het contact met de huisarts gemiddeld een 7,8. Net als het contact met de jeugdarts van de GGD. De school en zorgaanbieder krijgen beide een 7,6. De gemeente krijgt met een 6,4 het laagste cijfer.

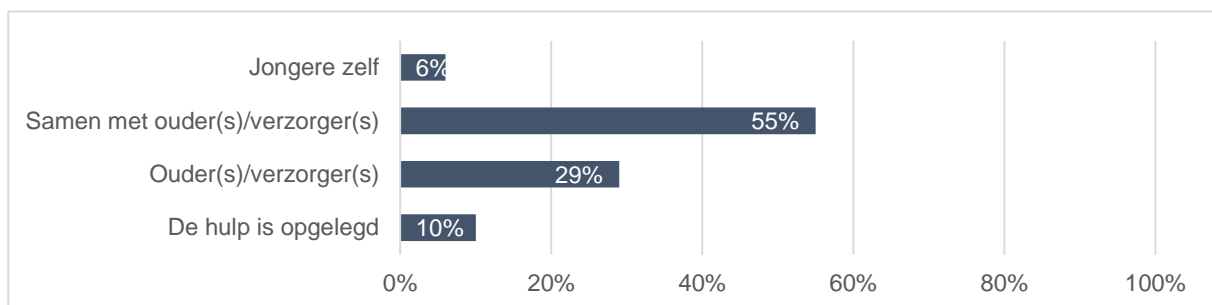
3.1 Jongeren

Voor 39 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 ongeveer 3 op de 10 hebben de ouders hulp gezocht. 1 op de 10 jongeren geeft aan dat de hulp hen is opgelegd en 6% heeft zelf hulp gezocht.

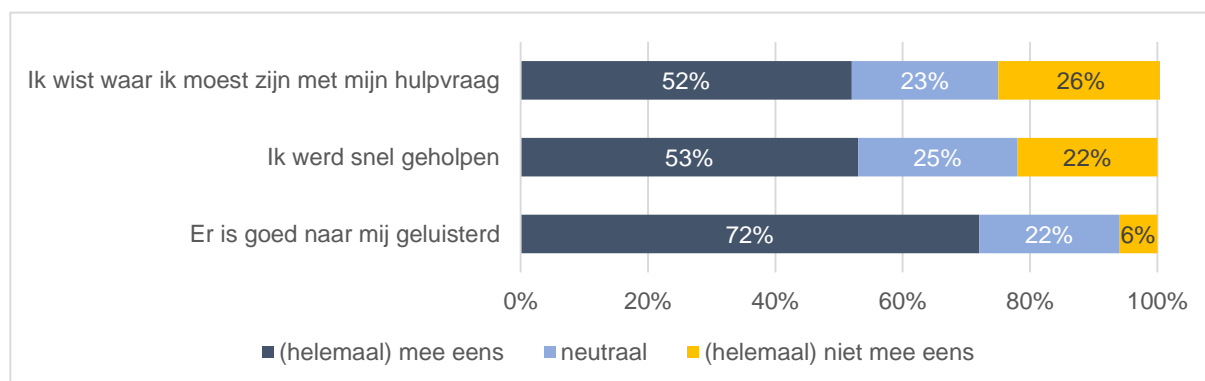
Figuur 1 Wie heeft er hulp gezocht? – jongeren (N=39)



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. Tegelijkertijd is over beide punten ook een behoorlijke groep ontevreden. 26% wist niet waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en 22% vindt dat zij niet snel werden geholpen. Over de mate waarin er naar hen werd geluisterd zijn de jongeren positiever. 72% vindt dat er goed naar hen is geluisterd, 6% is het daar niet mee eens.

Figuur 2 Stellingen over het regelen van de hulp – jongeren (N=31, 32, 32)



Rapportcijfers regelen van de hulp

Aan de jongeren is gevraagd een rapportcijfer te geven per hulpverlener/instantie waar zij contact mee hebben gehad voor het regelen van de hulp. 26 jongeren geven de huisarts gemiddeld een 7,5. Daarvan geeft 15% een onvoldoende. De zorgaanbieder/instelling krijgt gemiddeld een 8,6 van 22 jongeren. Daarvan geeft 9% een onvoldoende. Voor de overige hulpverleners/instanties is het aantal respondenten te laag om de resultaten te presenteren.

Als jongeren een onvoldoende hebben gegeven, konden zij hier een toelichting op geven. Zes jongeren gaven een toelichting. Zij geven onder andere aan dat de toegang tot hulp traag verliep, ze onjuiste informatie kregen of dat school niet meewerkte.

3.2 Ouders

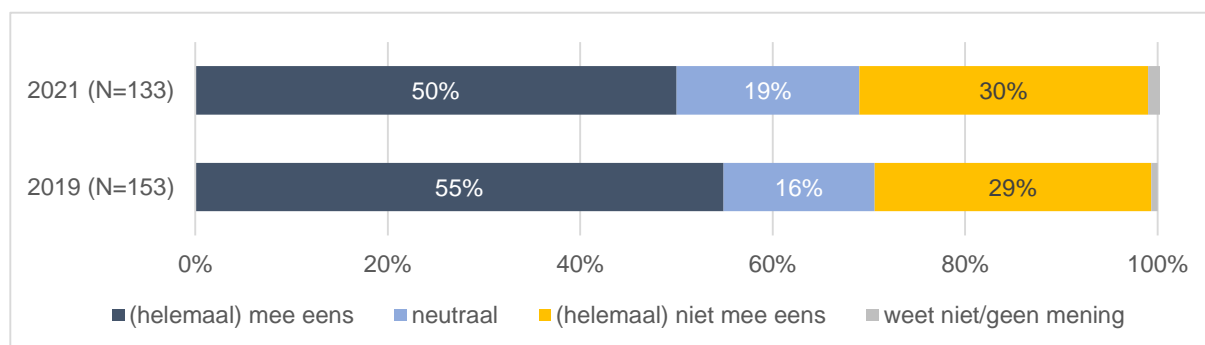
Voor ruim de helft van de ouders die de vragenlijst invulden is de hulp voor hun kind binnen een jaar voorafgaand aan het onderzoek gestart. Aan hen zijn vragen gesteld over het regelen van de hulp.

3.2.1 Regelen van de hulp

Helft van de ouders wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag

De helft van de ouders is het (helemaal) eens met de stelling 'ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. 3 op de 10 is het daar niet mee eens. De rest heeft een neutrale mening of weet het niet. De resultaten zijn vergelijkbaar met twee jaar geleden.

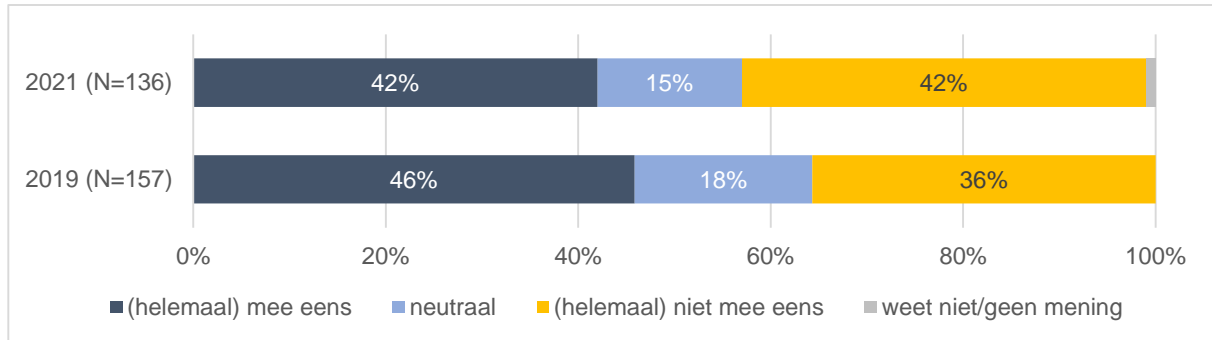
Figuur 3 Stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag' – ouders



4 op de 10 ouders vinden dat zij niet snel werden geholpen

In 2021 is 42% van de ouders het (helemaal) eens met de stelling 'ik werd snel geholpen'. Eenzelfde groep is het (helemaal) niet met deze stelling eens. Deze resultaten wijken niet significant af van de resultaten van 2019.

Figuur 4 Stelling 'Ik werd snel geholpen'- ouders



3.2.2 Contact met gemeente

Bijna de helft van de ouders kon niet snel terecht voor eerste gesprek

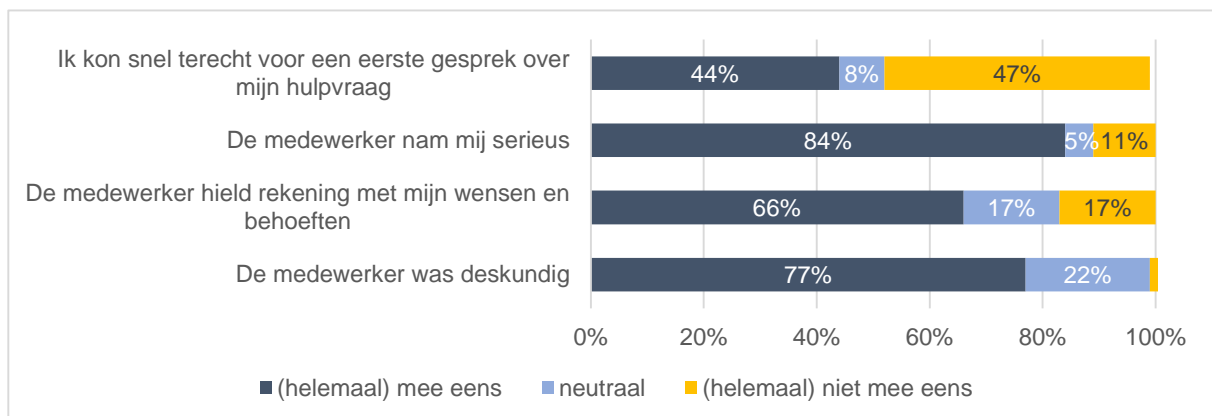
Ruim een kwart van de ouders had contact met de gemeente voor het regelen van de hulp. 44% vond dat zij snel terecht konden voor een eerste gesprek over hun hulpvraag. Een iets grotere groep (47%) is het daar niet mee eens.

Ouders voelen zich veelal serieus genomen

De meeste ouders voelden zich door de medewerker van de gemeente serieus genomen (84%). 1 op de 10 voelde zich niet serieus genomen. Ruim driekwart vond de medewerker van de gemeente deskundig. Vrijwel geen enkele ouder is het daar mee oneens. 22% heeft een neutrale mening. Twee derde van de ouders is het (helemaal) eens met de stelling 'de medewerker hield rekening met mijn wensen en behoeften'. 17% 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 5 Stellingen contact met gemeente voor regelen van de hulp – ouders (N=36)

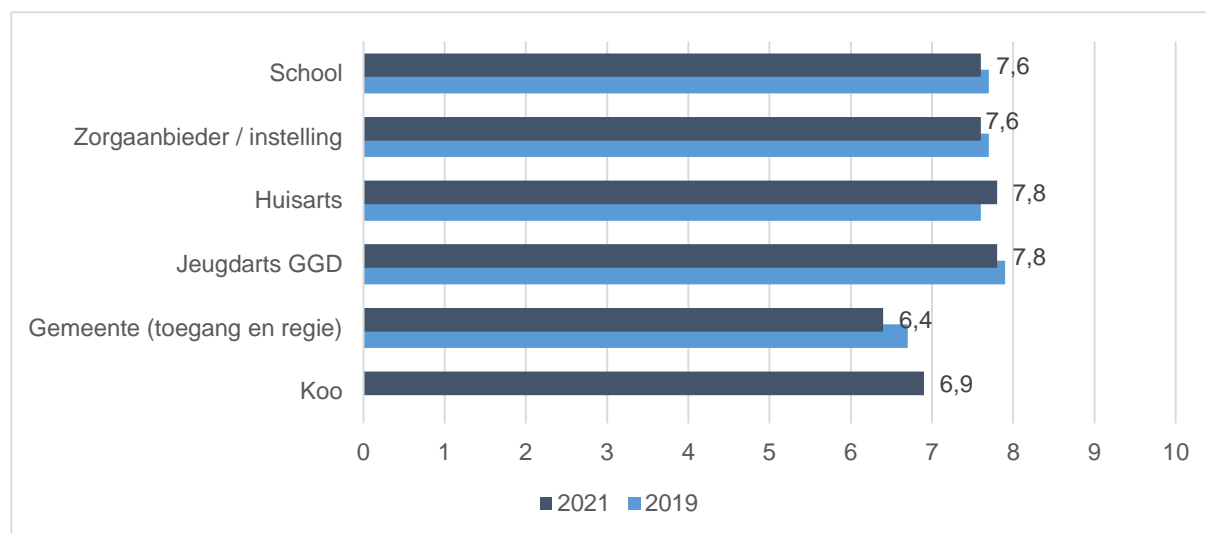


3.2.3 Rapportcijfers regelen van de hulp

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 en de zorgaanbieder/instelling. Voor beide geven ze gemiddeld een 7,6. 13% geeft een onvoldoende. De huisarts wordt door 74 ouders beoordeeld met een 7,8. 9% geeft een onvoldoende. Ook de jeugdarts van de GGD krijgt gemiddeld een 7,8 van 53 ouders. Het aandeel onvoldoende ligt hier iets hoger, namelijk 15%. Het contact met de gemeente (toegang en regie) wordt door ouders het laagst beoordeeld. 38 ouders geven gemiddeld een 6,4. Ruim een kwart geeft een onvoldoende. De rapportcijfers per hulpverlener/instantie zijn vergelijkbaar met 2019. In 2021 is voor het eerst ook gevraagd naar het contact met Koo. 35 ouders hadden contact met Koo. Zij geven gemiddeld een 6,9. Een vijfde geeft een onvoldoende.

Figuur 6 Rapportcijfers contact voor het regelen van de hulp (N 2021=104, 100, 74, 53, 38, 35; N 2019=77, 46, 65, 32, 45)



Toelichtingen bij onvoldoendes

Ouders die één of meer onvoldoendes gaven, konden hun antwoord toelichten. 32 ouders hebben dit gedaan. Er werden diverse antwoorden gegeven. Ouders gaven vooral aan dat het lang duurde voordat ze bij de juiste hulp/instantie uitkwamen. Ze voelen zich van het kastje naar de muur gestuurd. Ook gaven meerdere ouders aan dat school te afwachtend is en niet goed de weg weet in het zorgsysteem. Tot slot zijn er meerdere opmerkingen gemaakt over lange wachttijden en dat de hulp/het advies niet aansluit bij de hulpvraag of niet helpend is.

4. 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. 1 op de 10 jongeren vindt dat dit niet aansluit. De snelheid waarmee de hulp is gestart krijgt van de jongeren gemiddeld een 6,5 en van ouders een 6,2. Jongeren geven een 7,7 voor de mate waarin zij de hulp nuttig vinden en ouders geven hiervoor een 8,1. 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 87% voelt zich door de hulpverleners serieus genomen. Zowel ouders als jongeren zijn in 2021 iets positiever dan voorgaande jaren over de mate waarin verschillende hulpverleners met elkaar samenwerken.

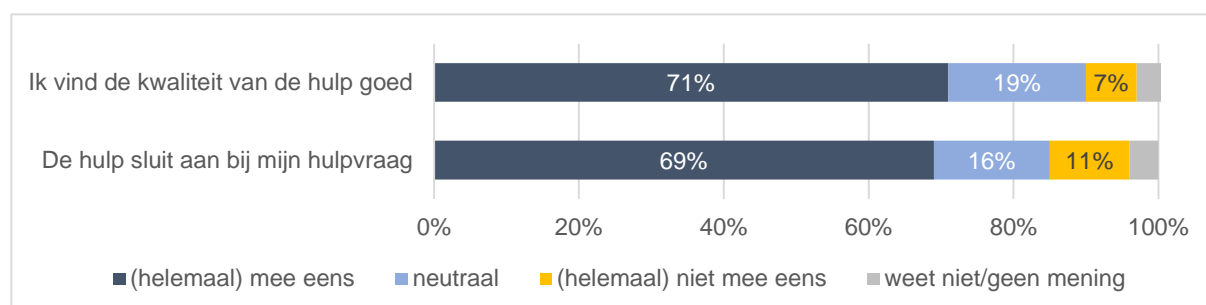
4.1 Jongeren

7 op de 10 jongeren vinden kwaliteit van de hulp goed

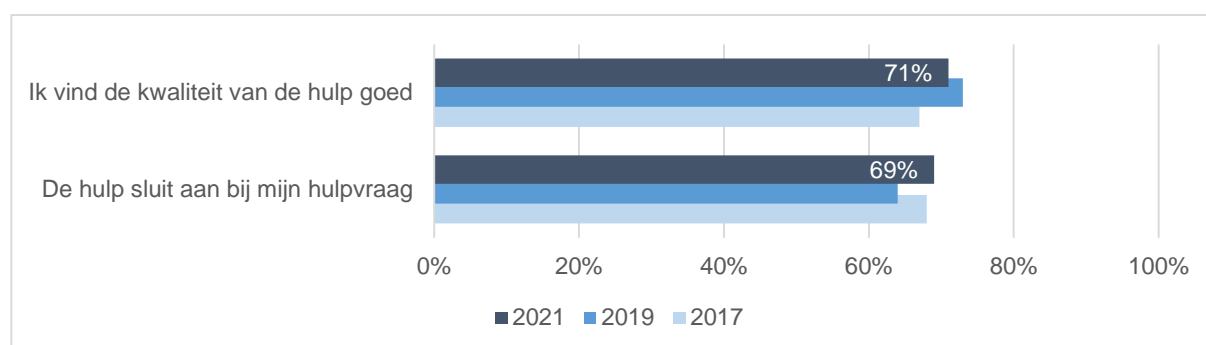
Net als voorgaande jaren vindt het merendeel van de jongeren de kwaliteit van de hulp goed. In 2021 is dat 71%. Zeven procent is ontevreden over de kwaliteit van de hulp. Dat is iets minder dan voorgaande jaren (2019: 14%). Maar dit verschil is niet significant.

In 2021 vindt 69% van de jongeren dat de hulp aansluit bij hun hulpvraag. Dit is iets hoger dan in 2019, maar vergelijkbaar met 2017. Het aandeel dat vindt dat de hulp onvoldoende aansluit bij de hulpvraag is afgelopen jaren weinig veranderd. In 2021 is dat 11%.

Figuur 7 Stellingen kwaliteit van de hulp – jongeren 2021 (N=102, 100)



Figuur 8 Stellingen kwaliteit van de hulp - % (helemaal) mee eens – jongeren (N 2021=102, 100; N 2019=90, 91; N 2017=64, 62)



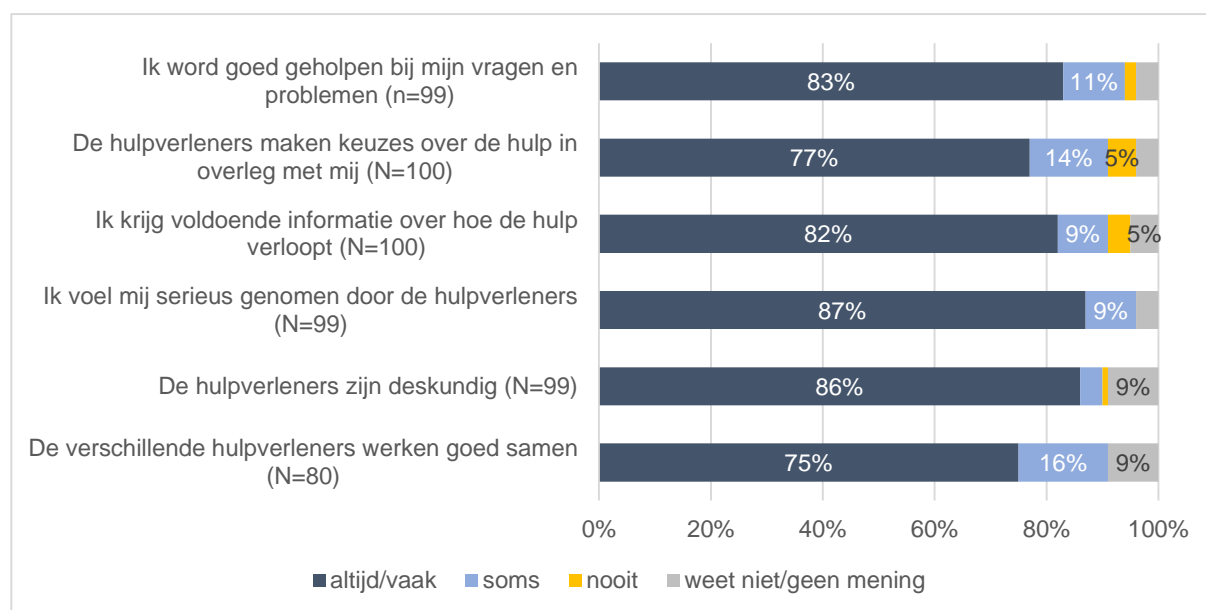
Jongeren geven snelheid waarmee hulp is gestart een 6,5

Jongeren geven gemiddeld een 6,5 voor de snelheid waarmee de hulp is gestart. De rapportcijfers die worden gegeven lopen uiteen van 1 tot 10. Bijna een kwart (23%) geeft een onvoldoende, 15% geeft een 9 of 10.

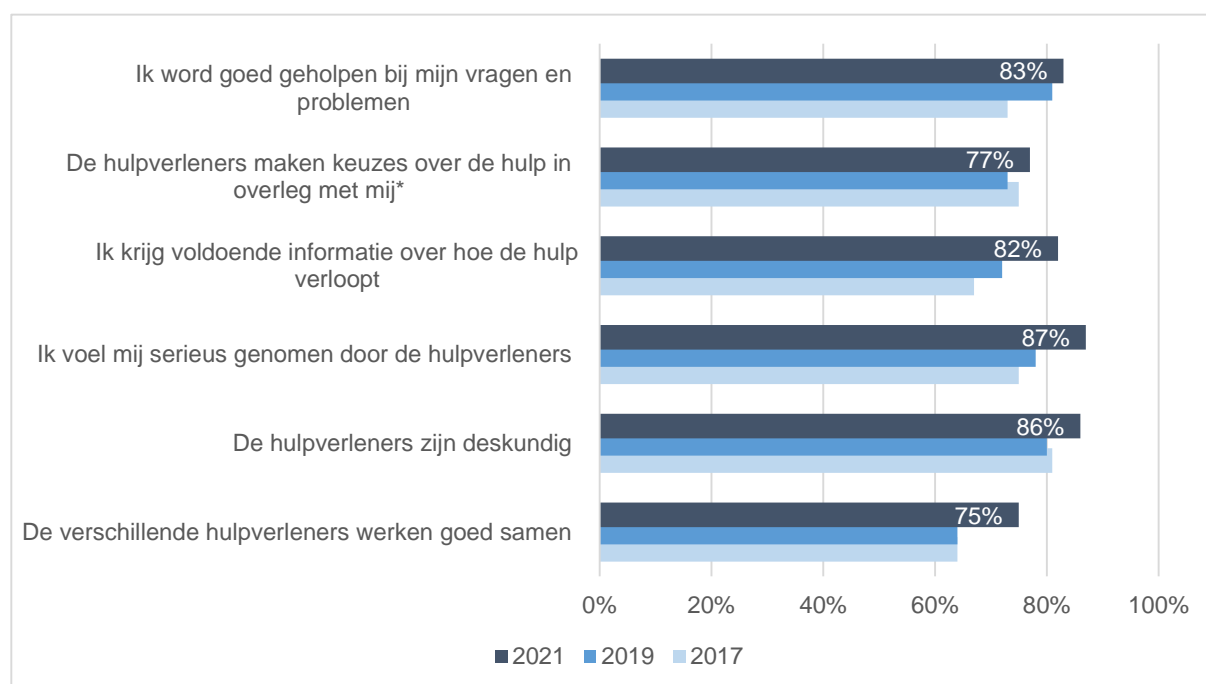
Meer jongeren tevreden over hulpverleners dan voorgaande jaren

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 87% zich 'altijd/vaak' serieus genomen door de hulpverleners en vindt 86% de hulpverleners deskundig. Over de stelling 'de verschillende hulpverleners werken goed samen' zijn de jongeren het minst positief. 75% vindt dat dit 'altijd/vaak' gebeurt en 16% 'soms'. Ruim driekwart van de jongeren vindt dat de hulpverleners keuzes over de hulp 'altijd/vaak' in overleg met hen maken. Volgens 14% gebeurt dit 'soms' en 5% 'nooit'. Voor alle stellingen geldt dat in 2021 de jongeren vaker 'altijd/vaak' antwoorden dan in 2019 en 2017.

Figuur 9 Stellingen over de hulp door de zorgaanbieder/instelling – jongeren 2021



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



*Deze stelling is in 2021 iets anders geformuleerd dan in 2019 en 2017

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

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 7,7. Dat is vergelijkbaar met 2019, toen was het een 7,6. In 2021 geeft 10% 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. 26 jongeren beantwoordden deze vraag. Zij geven diverse opmerkingen, zowel positieve als negatieve. Voorbeelden van antwoorden zijn:

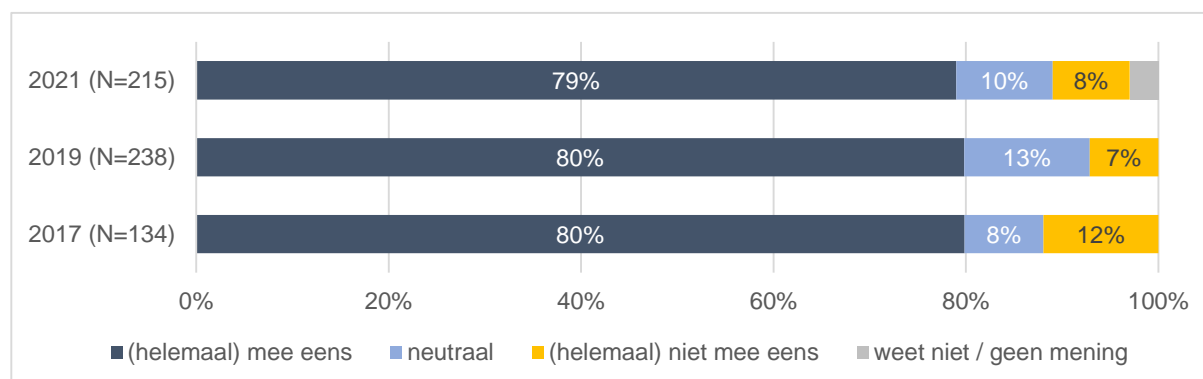
- *"Altijd als ik daar ben geweest heb ik vaak daarna geen moeilijke struggles waar ik mee moet omgaan."*
- *"Bij mij moest de hulp allemaal via via, er zaten veel mensen tussen voor de hulp eindelijk kon beginnen."*
- *"Dat de afspraken nagekomen worden, die er worden gemaakt en dat is niet altijd het geval. Voor elke nieuwe hulpvraag kom je steeds weer op een lange wachtlijst en tussendoor gebeurt er niks meer."*
- *"De snelheid waarmee de hulp is gestart, het duurde erg lang, zo'n heel jaar."*
- *"Er wordt goed geluisterd naar mij als ik iets zeg."*
- *"Ik vind het fijn dat er verder is gekeken, nadat EMDR niet voldoende bleek te helpen."*
- *"Lastig ben al veel trajecten door geweest voel me nu pas echt op mijn plek."*
- *"Over het algemeen is de hulp goed, de overstap van de ene organisatie naar de andere organisatie had beter gekund. Waardoor ik minder lang zonder hulp zou hebben gezeten."*
- *"Voordat je geholpen wordt gaan er jaren overheen. Je wordt van het kastje naar de muur gestuurd, de hulp nu is prima."*

4.2 Ouders

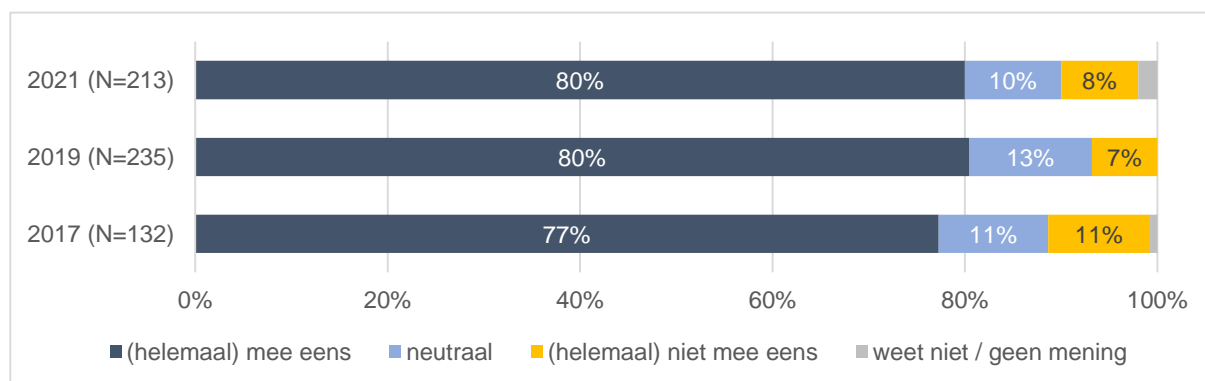
Meeste ouders tevreden over kwaliteit van de hulp

Net als voorgaande jaren vinden zo'n 8 op de 10 ouders de kwaliteit van de hulp goed. 8% is het daar niet mee eens. De rest heeft een neutrale of geen mening. Ook over de mate waarin de hulp aansluit bij de hulpvraag is het merendeel van de ouders positief. 8 op de 10 is het (helemaal) eens met de stelling 'de hulp sluit aan bij mijn hulpvraag'. 8% vindt dat het niet goed aansluit. Ook dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren.

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



Figuur 12 Stelling 'De hulp sluit aan bij mijn hulpvraag' - ouders



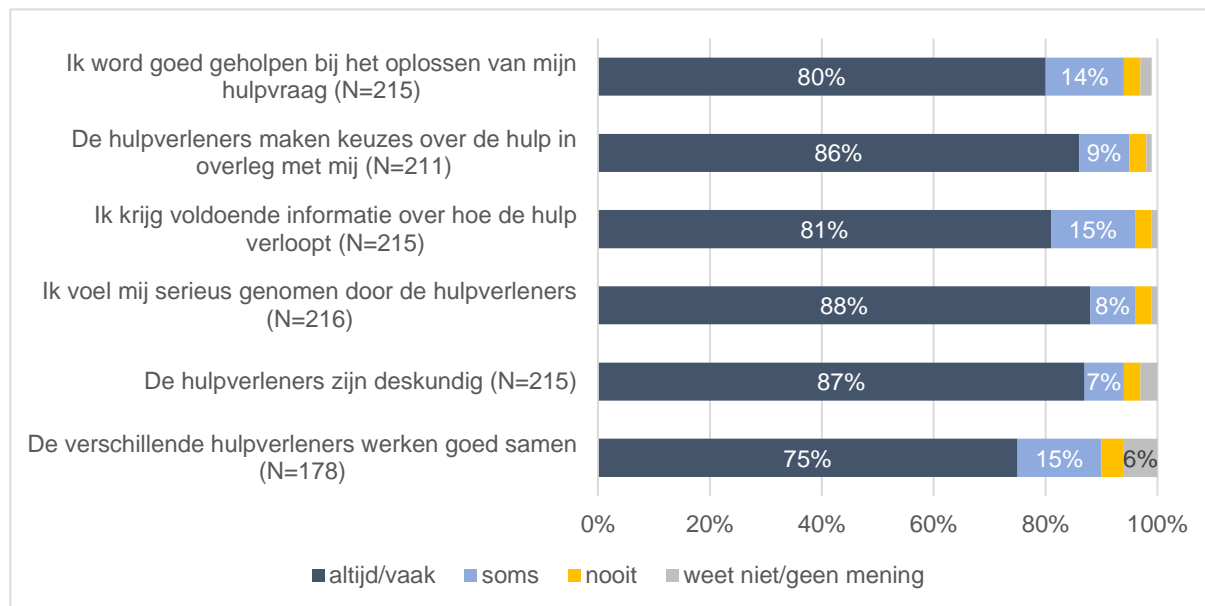
Ouders geven snelheid waarmee de hulp is gestart een 6,2

Ouders geven gemiddeld een 6,2 voor de snelheid waarmee de hulp is gestart. Dit is hetzelfde als in 2019. Ruim een derde geeft een onvoldoende.

Ouders veelal tevreden over de hulp door de zorgaanbieder

Een ruime meerderheid (88%) voelt zich 'altijd/vaak' serieus genomen door de hulpverleners. Ongeveer eenzelfde aandeel (87%) vindt 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 3% '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. Driekwart vindt dat verschillende hulpverleners 'altijd/vaak' goed samenwerken, 15% vindt dat dit 'soms' gebeurt en 4% 'nooit'.

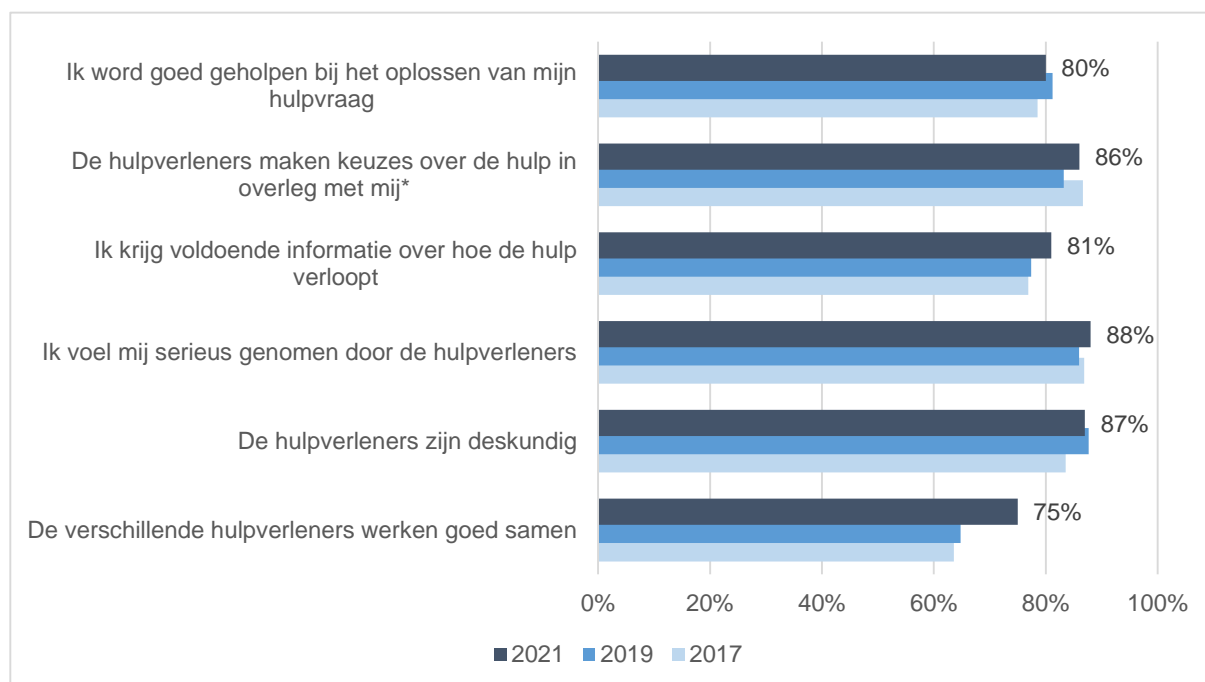
Figuur 13 Stellingen over de hulp door de zorgaanbieder/instelling – ouders 2021



Tevredenheid over samenwerking hulpverleners is toegenomen

De resultaten over de hulp door de hulpverleners zijn veelal vergelijkbaar met voorgaande jaren. Opvallend is dat ouders in 2021 meer tevreden zijn over de samenwerking tussen verschillende hulpverleners. In 2021 geeft 75% aan dat verschillende hulpverleners 'altijd/vaak' goed samenwerken. Bij de metingen in 2019 en 2017 was dat nog 65% en 64%.

Figuur 14 Stellingen over de hulp door de zorgaanbieder/instelling - % altijd/vaak - ouders



*Deze stelling is in 2021 iets anders geformuleerd dan in 2019 en 2017

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

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 8,1 voor. Dat is hetzelfde als in 2019. In 2021 gaf 9% 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. 109 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. Maar ook diverse andere antwoorden werden genoemd, o.a. dat het zorgsysteem ingewikkeld is, de kwaliteit van de hulpverleners wisselend is en de aanvraag voor dyslexiehulp moeizaam verloopt.



Figuur 15 Woordwolk 'wilt u nog iets kwijt over de hulp of het regelen daarvan?' – ouders N=109

5. Resultaat van de hulp

7 op de 10 jongeren voelen zich veel/een beetje beter vanaf de start van de hulp. Volgens 6 op de 10 is de situatie thuis verbeterd. Ruim de helft heeft meer vertrouwen in de toekomst, voor 1 op de 10 is dit juist minder geworden. Vooral voor 'hoe veilig ik me voel' geven in 2021 meer jongeren dan voorgaande jaren aan dat dit is verbeterd vanaf de start van de hulp. Opvallend is wel dat tegelijkertijd het aandeel dat hier antwoordt 'veel/een beetje slechter' in 2021 (8%) groter is dan in 2019 (2%).

Ruim 7 op de 10 ouders geven 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' 2% of 3%.

5.1 Jongeren

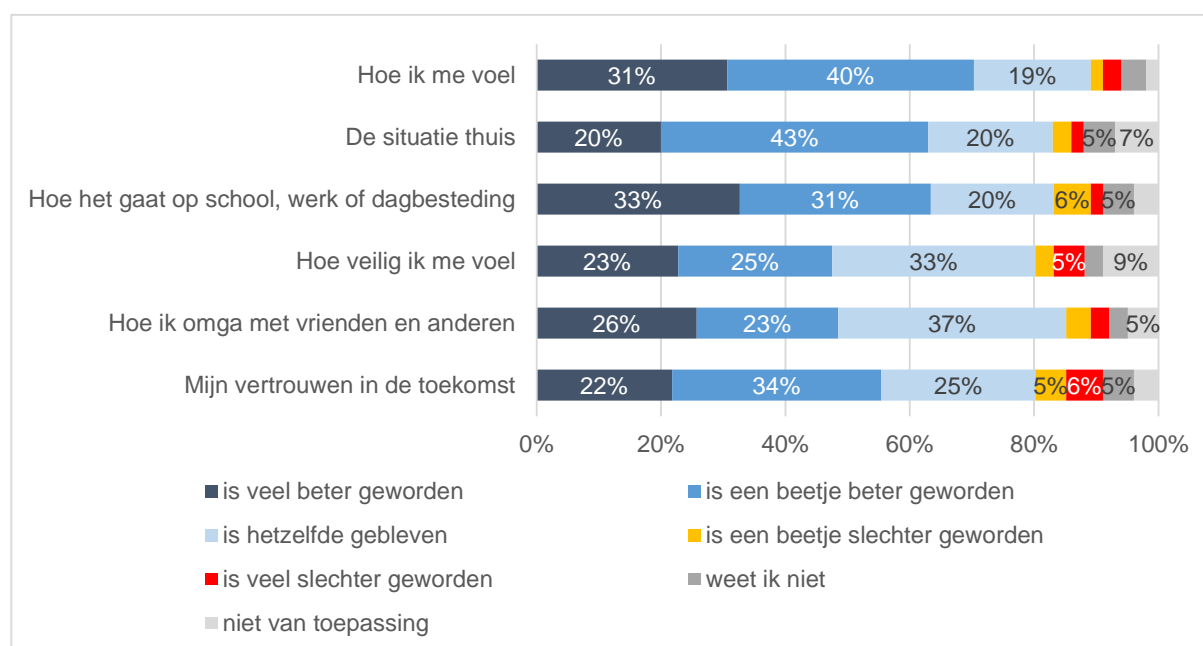
Hulp zorgt er veelal voor dat jongeren zich beter voelen

Aan de jongeren is gevraagd wat er voor hen vanaf de start van de hulp is veranderd. Ruim 3 op de 10 geven aan dat zij zich 'veel' beter voelen, nog eens 4 op de 10 voelen zich 'een beetje' beter. 5% voelt zich juist veel/een beetje slechter. De situatie thuis is volgens 2 op de 10 'veel' beter en volgens 4 op de 10 'een beetje'. Volgens 5% is deze situatie slechter geworden. Ruim 3 op de 10 jongeren vinden dat het 'veel' beter gaat op school, werk of dagbesteding. Volgens nog eens 3 op de 10 gaat dat 'een beetje' beter. Voor alle onderwerpen geeft tussen de 19% en 37% aan dat er niets is veranderd.

Voor 1 op de 10 is vertrouwen in de toekomst afgenomen

Ruim de helft van de jongeren heeft vanaf de start van de hulp veel/een beetje meer vertrouwen in de toekomst. 11% geeft aan dat hun vertrouwen in de toekomst juist slechter is geworden. Voor een kwart is dit hetzelfde gebleven.

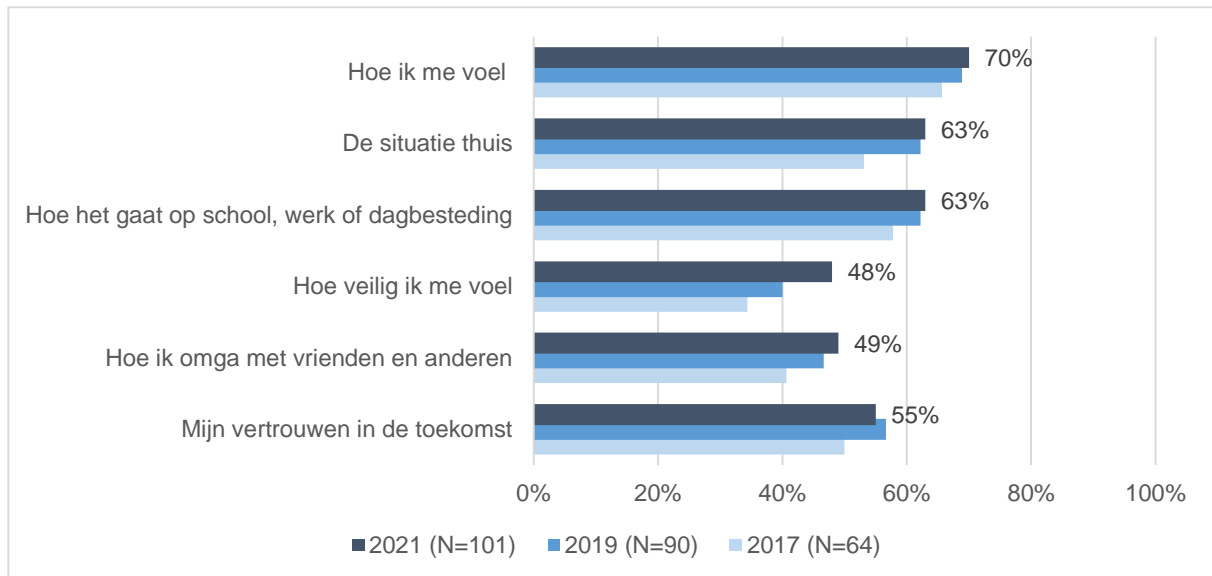
Figuur 16 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor jou? – jongeren - 2021 (N=101)



In 2021 vooral meer positieve resultaten voor gevoel van veiligheid

Vergeleken met 2017 geven in 2021 voor de meeste onderwerpen meer jongeren aan dat het veel/een beetje beter gaat. Vooral voor 'hoe veilig ik me voel' geven in 2021 meer jongeren aan dat dit is verbeterd vanaf de start van de hulp. Opvallend is wel dat tegelijkertijd het aandeel dat hier antwoordt 'veel/een beetje slechter' in 2021 (8%) groter is dan in 2019 (2%).

Figuur 17 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. 32 jongeren hebben deze vraag beantwoord. Zij geven bijvoorbeeld aan dat ze rustiger zijn geworden, zelfverzekerder zijn, dat mensen in hun omgeving hen beter begrijpen en dat de relatie met hun ouders/familie/vrienden is verbeterd. Ook wordt genoemd dat ze beter kunnen omgaan met hun problemen. Enkele jongeren noemen negatieve effecten, zoals meer stress en dat ze zijn begonnen met blowen.

Volgens 6 op de 10 jongeren is het resultaat van de hulp naar verwachting

60% van de jongeren geeft aan dat het resultaat van de hulp is wat zij er van hadden verwacht. Dat is vergelijkbaar met 2019. Volgens 18% is het resultaat niet volgens verwachting. Veelal was het resultaat minder dan verwacht, soms juist meer. En sommige jongeren geven aan dat ze niet wisten wat ze konden verwachten. Voorbeelden van antwoorden die zij geven zijn:

- "Had verwacht dat het zou helpen, deed het niet."
- "Ik vind het echt veel beter als ik dacht."
- "Ik was te jong om verwachtingen te hebben"
- "Ik zie er elke keer weer heel erg tegenop en ik had juist gehoopt dat dat niet zo zou zijn"
- "Ik zou graag beter willen weten waar ik precies last van heb"
- "Kern is niet aangepakt of opgelost"
- "Het heeft geholpen bij mijn problemen op te lossen"
- "Mijn problemen worden alleen maar groter"

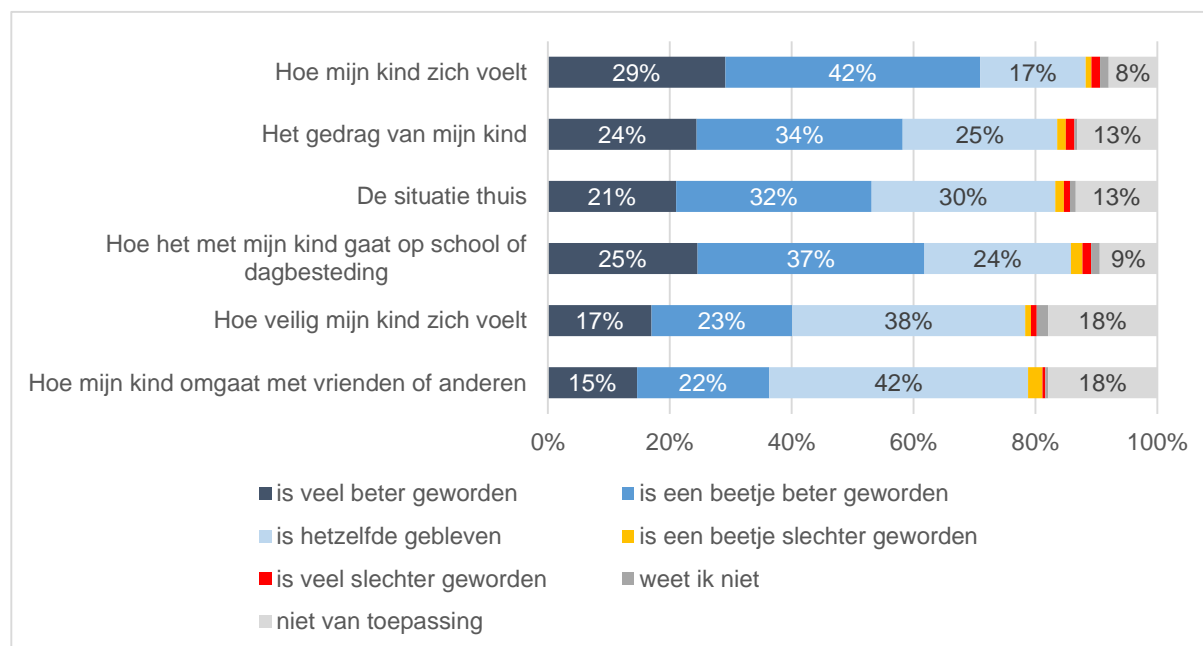
Ruim een vijfde antwoordt 'anders, namelijk'. Zij geven daarbij o.a. aan dat ze dat (nog) niet weten, het nog te vroeg is om daar iets van te zeggen, er nog weinig verschil is met het begin, dat ze niet echt een verwachting hadden en dat hun probleem slechts gedeeltelijk is opgelost.

5.2 Ouders

Ouders merken vooral verbetering in hoe hun kind zich voelt

Ruim 7 op de 10 ouders geven aan dat zij vanaf de start van de hulp veel of een beetje verbetering zien in hoe hun kind zich voelt. Zo'n 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. Voor dat laatste is het aandeel dat een verbetering ervaart iets lager dan in 2019. Er zijn iets meer ouders die antwoorden dat het hetzelfde is gebleven. Voor alle onderwerpen is het aandeel dat antwoordt 'is veel/een beetje verslechterd' 2% of 3%.

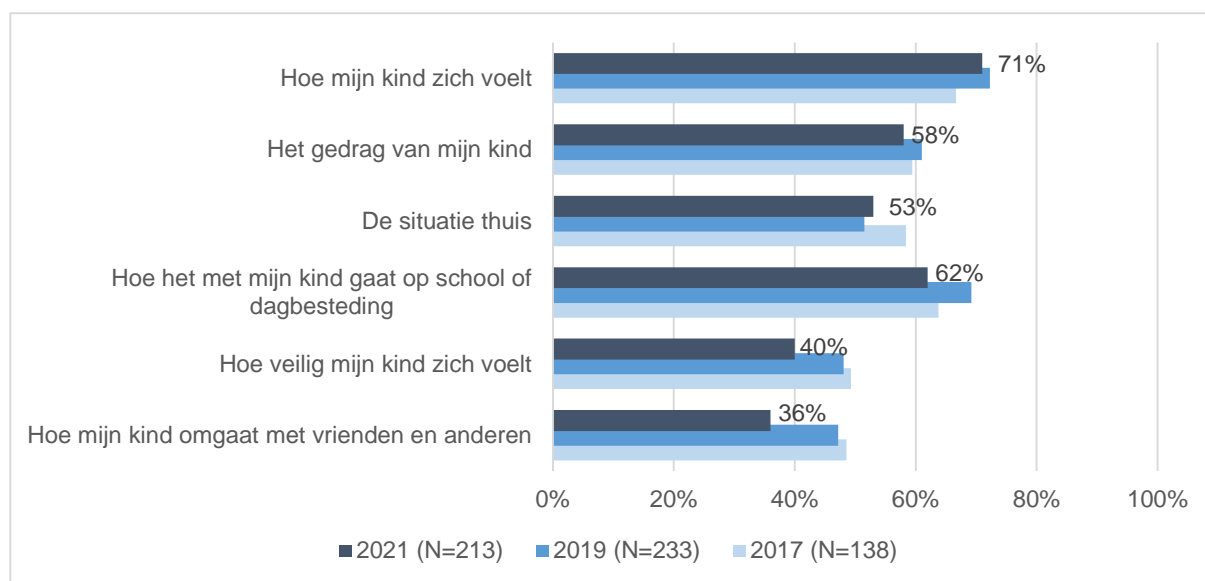
Figuur 18 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor uw kind? – ouders – 2021 (N=213)



Ouders merken minder positieve effecten voor omgang met vrienden of anderen

In 2021 geeft 36% van de ouders aan dat hun kind vanaf de start van de hulp veel/een beetje beter omgaat met vrienden of anderen. Dat is minder dan in voorgaande metingen. Er zijn in 2021 vooral meer ouders die aangeven dat het hetzelfde is gebleven of niet van toepassing is. Ditzelfde zien we voor wat er is veranderd ten aanzien van de veiligheid van het kind. Iets minder ouders dan in 2019 en 2017 geven aan dat 'hoe veilig mijn kind zich voelt' veel/een beetje is verbeterd. Vooral het aandeel dat hierin geen verandering ziet is toegenomen. Op alle aspecten is het aandeel dat aangeeft 'is veel/een beetje slechter geworden' in 2021 hetzelfde of lager dan in 2019.

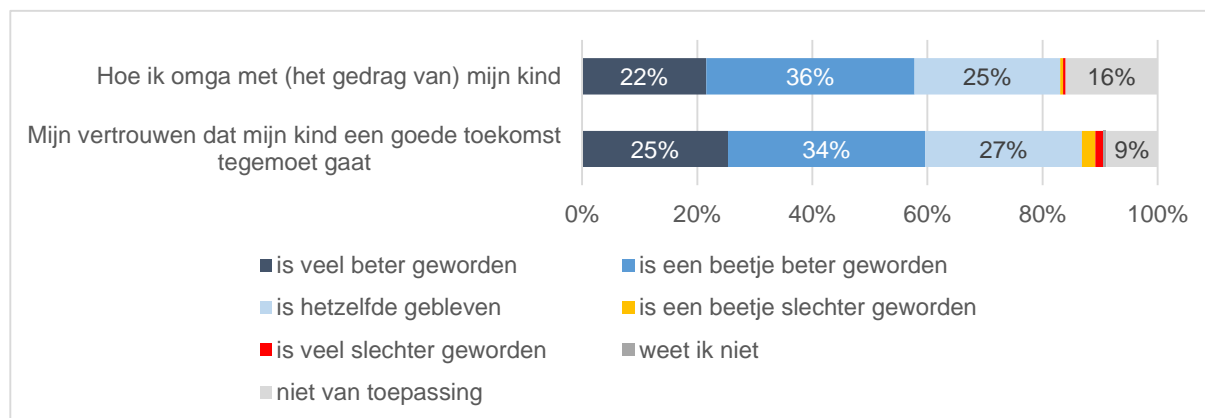
Figuur 19 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor uw kind? % veel/een beetje beter geworden – ouders



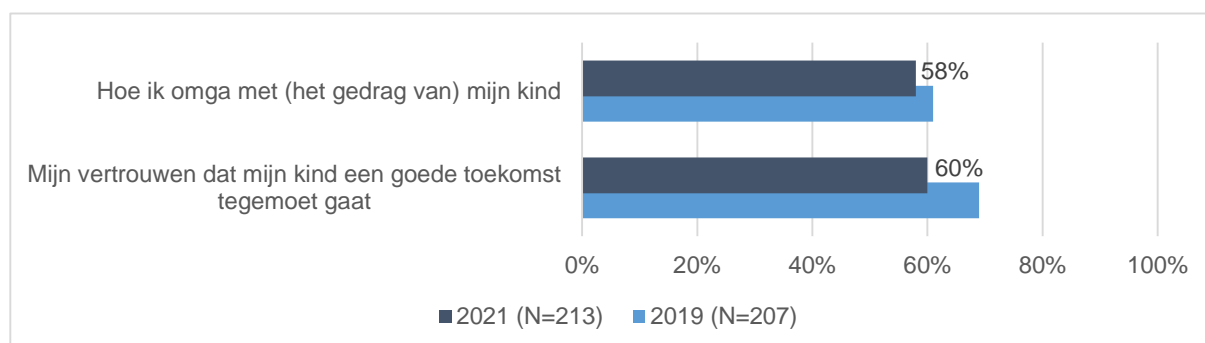
6 op de 10 ouders zien verbetering in de omgang met hun kind

58% van de ouders geeft aan dat er veel/een beetje verbetering is in hoe zij omgaan met (het gedrag van) hun kind. Volgens een kwart is dit hetzelfde gebleven. Dat is vergelijkbaar met 2019. Het vertrouwen van ouders dat hun kind een goede toekomst tegemoet gaat is volgens 6 op de 10 ouders veel/een beetje verbeterd vanaf de start van de hulp. Dit aandeel is iets lager dan in 2019. In 2021 zijn er vooral meer ouders die aangeven dat hun vertrouwen hetzelfde is gebleven.

Figuur 20 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor u als ouder/verzorger? – ouders – 2021 (N=213)



Figuur 21 Wat is er vanaf de start van de hulp veranderd voor u als ouder/verzorger? - ouders- % veel/een beetje beter geworden



- Ouders waarvan het kind nog hulp krijgt geven vaker aan dat hoe zij omgaan met (het gedrag van) hun kind is verbeterd dan ouders waarvan het kind geen hulp meer krijgt.

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. 93 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 (11x)
- Gezinssituatie is verbeterd (8x)
- Er is geen hulp (meer) of de hulp is niet passend (8x)
- Kind heeft meer inzicht en kennis over eigen situatie (6x)
- Door de hulp is er een positieve ontwikkeling te zien bij het kind (6x)
- Draagkracht van ouders is toegenomen (5x)
- Verbetering in gedrag/houding van ouders naar kind toe (5x)
- Kind heeft meer zelfvertrouwen/rust (5x)
- School heeft meer inzicht gekregen (4x)
- Meer begrip van anderen (3x)
- Kortere lijnen (3x)

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

Volgens ruim 6 op de 10 ouders voldoet het resultaat aan hun verwachtingen

63% van de ouders geeft aan dat het resultaat van de hulp voldoet aan hun verwachtingen. Dat is vergelijkbaar met twee jaar geleden. Volgens 1 op de 5 voldoet het resultaat niet aan de verwachtingen. Dat is iets meer dan in 2019. De redenen die worden genoemd zijn o.a. geen/te weinig resultaat bereikt, hulp nog niet of pas net gestart, geen/te weinig handvatten gekregen, resultaat boven verwachting, gaat te langzaam en slechte communicatie. 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 er nog meer hulp nodig is en het resultaat slechts deels is bereikt.

6. Gevolgen corona

Volgens iets minder dan de helft van de jongeren en de ouders hadden corona en de maatregelen invloed op de hulp die zij kregen of de behoefte aan hulp. Er was met name meer sprake van online/telefonisch contact. De ervaringen hiermee zijn wisselend. Een deel vond dit prima verlopen en een deel vond dit juist niet prettig en heeft liever persoonlijk contact. Andere veranderingen zijn o.a. dat de hulp later is gestart of vertraging heeft opgelopen, er lange wachttijden waren, de hulpverlening (deels) niet door kon gaan of de situatie van de jongere/het kind is verslechterd.

6.1 Jongeren

Voor ruim 4 op de 10 jongeren hadden corona en de maatregelen invloed op de hulp

Van alle jongeren geeft 43% aan dat er door corona en de maatregelen iets is veranderd in de hulp die zij kregen of hun behoefte aan hulp. Zij geven met name aan dat er meer online/telefonisch contact was (11x), ze lang(er) hebben moeten wachten op hulp (6x), er minder contact was (5x), de problemen zijn toegenomen (2x) en de naschoolse begeleiding dicht was (2x). De ervaringen met het online contact zijn wisselend. Een deel van de jongeren vond dit prima gaan en een deel vond het juist niet prettig en heeft liever persoonlijk contact. Antwoorden die jongeren o.a. gaven:

- *“Het was online, ik vond het moeilijker om te praten over de telefoon.”*
- *“We hadden video contact, en als er iets was belden we. Het ging allemaal prima.”*
- *“Het duurde heel lang voor ik hulp had.”*
- *“Geen of soms niet persoonlijk in gesprek kunnen en dat voelt afstandelijk en praat niet prettig.”*
- *“Minder contact met mijn voogd en had juist behoefte aan dat contact.”*
- *“Ik voelde me door de situatie slechter, dus had eigenlijk wat meer hulp nodig. Dit kan niet altijd omdat het natuurlijk druk was.”*

6.2 Ouders

Invloed van corona en de maatregelen volgens ouders

Van de ouders geeft 46% aan dat er door de corona maatregelen iets is veranderd in de hulpvraag of de hulp voor hun kind. Zij geven met name aan dat de hulp later is gestart of vertraging heeft opgelopen en dat het contact meer online/telefonisch was. Ook bij de ouders zijn er wisselende meningen over het online/telefonisch contact. Sommige ouders vonden dit prima verlopen, anderen gaven aan dat dit voor hen of hun kind minder prettig werkte.



Figuur 22 Woordwolk 'Invloed van corona en de maatregelen op de hulpvraag of de hulp' – ouders N=64

Voorbeelden van antwoorden die zijn gegeven:

- *“Het voortraject heeft door de maatregelen (thuisonderwijs) langer geduurd waardoor e.e.a. veel later is geconstateerd en dus de hulp later gestart dan anders het geval was geweest.”*
- *“De behandeling is wat later opgestart dan dat eigenlijk de bedoeling was, maar valt niks aan te doen, uiteindelijk heeft ze de juiste begeleiding gekregen, en dat is het belangrijkste.”*
- *“De hulp is deels online gegaan, maar dat werkte ook goed in ons geval.”*
- *“Door het videogesprek waren de lessen moeilijker voor mijn zoon, hij had niet het gevoel dat de les voor hem begrijpelijk was persoonlijk contact was beter.”*
- *“Weinig contact, weinig naar school zorgde voor nog slechtere schoolresultaten en slechter in haar vel zitten.”*
- *“Minder vaak naar weekend opvang kunnen i.v.m. de corona regelgeving quarantaine.”*
- *“De hulp was juist heel prettig omdat die ook flexibeler ingezet kon worden i.v.m. thuisstudie. Ons kind heeft veel baat gehad waardoor de druk niet te hoog opliep.”*
- *“Gewoon sociaal contact is veel minder, en dat helpt niet.”*