



Cliëntervarings- onderzoek jeugd 2017

Ervaringen van Rotterdamse
cliënten met jeugdhulp,
jeugdbescherming en
jeugdreclassering

Oktober 2017



Clïëntervarings- onderzoek jeugd 2017

Ervaringen van Rotterdamse cliënten
met jeugdhulp, jeugdbescherming en
jeugdreclassering

Gemeente Rotterdam
Onderzoek & Business Intelligence

Oktober 2017

© Gemeente Rotterdam, Onderzoek en Business Intelligence, 2017

Auteur(s):
Justine Anschütz en Pascal Kreijen

Project: 5180

Postadres:
Postbus 21323
3001 AH Rotterdam
Telefoon: (010) 267 15 00
E-mail: onderzoek@rotterdam.nl
Website: www.rotterdam.nl/bestuur-organisatie/onderzoek/
Twitter: @Onderzoek010

Inhoudsopgave

1	Inleiding.....	4
1.1	Achtergrond en doel van het cliëntervaringsonderzoek	4
1.2	Onderzoeksvragen	4
1.3	Methode van onderzoek	5
1.4	Steekproef en respons.....	6
1.5	Opzet van het rapport	7
2	Belangrijkste resultaten samengevat.....	8
2.1	Inleiding	8
2.2	Kenmerken van respondenten	8
2.3	Tevredenheid met de jeugdhulp.....	10
2.4	Tevredenheid met jeugdbescherming en jeugdreclassering.....	12
2.5	Wachttijd en toegankelijkheid van de voorzieningen	12
2.6	Toeleiding naar hulp	13
2.7	Inhoud van de hulp	15
2.8	Uitvoering van de hulp	16
2.9	Effect van de hulp	18
3	Basishulp.....	22
3.1	Inleiding	22
3.2	Tevredenheid over de hulp	22
3.3	Wachttijd en toegankelijkheid van de voorzieningen	23
3.4	Duur van de hulp	24
3.5	Toeleiding naar hulp	25
3.6	Inhoud van de hulp	26
3.7	Uitvoering van de hulp	27
3.8	Effect van de hulp	29
4	Specialistische hulp	32
4.1	Inleiding	32
4.2	Tevredenheid over de hulp	32
4.3	Wachttijd en toegankelijkheid van de voorzieningen	33
4.4	Duur van de hulp	35
4.5	Toeleiding naar hulp	35
4.6	Inhoud van de hulp	37
4.7	Uitvoering van de hulp	39
4.8	Effect van de hulp	41
5	Jeugdbescherming en jeugdreclassering.....	45
5.1	Inleiding	45
5.2	Tevredenheid over jeugdbescherming en jeugdreclassering.....	45
5.3	Tevredenheid over de jeugdhulp.....	46
5.4	Duur van de hulp en toegankelijkheid van de voorzieningen	47
5.5	Inhoud van de jeugdhulp.....	48
5.6	Uitvoering van de hulp	49
5.7	Effect van de hulp	50

1 Inleiding

1.1 Achtergrond en doel van het cliëntervaringsonderzoek

Voor u ligt de rapportage van het Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2017.

Het doel van het cliëntervaringsonderzoek is voor de gemeente om een globaal beeld te krijgen van de tevredenheid van cliënten met de toegang tot jeugdhulp, met de ervaren kwaliteit van de jeugdhulp en het ervaren effect van de jeugdhulp.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om voor de jeugdhulp een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Het gaat om een beperkt aantal vragen, die rekening dienen te houden met de verschillende doelgroepen, hulpvormen en wettelijke eisen. Het gaat hierbij om cliënten van jeugdhulp en van jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen.

De Afdeling Jeugd van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft de afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek (CEO) 2017 uit te voeren.

1.2 Onderzoeksvragen

De VNG heeft voor het cliëntervaringsonderzoek modelvragenlijsten ontwikkeld voor ouders en jongeren. Gemeenten kunnen de inhoud van deze lijsten gebruiken voor de ontwikkeling van hun eigen vragenlijsten. De lijsten waren bij de start van het onderzoek echter nog niet gevalideerd. Voor de vragenlijst van het onderzoek naar de ervaringen van cliënten met de jeugdhulp in 2016, heeft OBI daarom de modelvragenlijsten die door de VNG zijn ontwikkeld, aangevuld met vragen uit de Evaluatie van het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel.

In 2016 heeft OBI als onderdeel van de Evaluatie van het Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel¹ een CEO uitgevoerd onder ouders en jongeren die gebruik maken van basishulp en/of specialistische jeugdhulp. Daartoe heeft OBI een telefonische enquête afgenomen bij cliënten die in 2015 jeugdhulp hebben ontvangen. De aanpak van dit Cliëntervaringsonderzoek 2017 is voor een deel vergelijkbaar met de eerdere meting, vanwege de toevoeging van nieuwe onderdelen uit de modelvragenlijsten. De huidige vragenlijst heeft in ieder geval betrekking op de volgende onderwerpen:

- De ervaring met de toegang tot de voorzieningen
- De kwaliteit van de jeugdhulp/ondersteuning
- Het ervaren effect van de hulpverlening

Onderzoeksvragen:

1. In hoeverre zijn cliënten van jeugdhulp, jeugdbescherming en jeugdreclassering tevreden over de jeugdhulp en over de begeleiding door jeugdbeschermers/jeugdreclasserders?
2. Via welke verwijzer zijn cliënten bij de jeugdhulp terecht gekomen?
3. Hoe lang hebben de cliënten moeten wachten voor ze jeugdhulp ontvingen?
4. In hoeverre ervaren cliënten dat hun sociaal netwerk bij de hulpverlening wordt betrokken?
5. Wat vinden cliënten van de uitvoering van de hulp en van de samenwerking tussen hulpverleners?
6. Wat vinden de cliënten van de effecten van de jeugdhulp?

¹ Anschütz, J., C. de Haan, C. Mieloo, L. Rietveld, T. Wentink, S. van Zeele (2016). Tussenmeting Evaluatie Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel.

7. Zijn er verschillen naar achtergrondkenmerken of type hulp in de tevredenheid over de jeugdhulp of ervaren effecten van de jeugdhulp?

1.3 Methode van onderzoek

Het onderzoek vindt plaats door middel van een telefonische enquête, net als bij het vorige cliëntervaringsonderzoek in 2016.

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle cliënten woonachtig in Rotterdam² die in 2016 jeugdhulp hebben ontvangen en/of een maatregel jeugdbescherming of jeugdreclassering hebben opgelegd gekregen.

We onderscheiden de volgende doelgroepen die in 2016 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp in de gemeente Rotterdam:

- **Kinderen jonger dan twaalf jaar:**
Deze doelgroep heeft altijd toestemming nodig om aan het onderzoek te mogen deelnemen, daarom zijn de ouders bevraagd.
- **Ouders met kinderen tussen de twaalf en zestien jaar:**
Bij deze doelgroep hebben de onderzoekers toestemming nodig van de ouders voor het meedoen aan de enquête. Er is in eerste instantie aan de ouders gevraagd of we de jongeren mogen enquêteren. Als dit niet mogelijk of wenselijk was, zijn de ouders bevraagd.
- **Jongeren die ouder zijn dan zestien jaar:**
Deze doelgroep heeft geen toestemming van de ouders nodig en is rechtstreeks benaderd.

De volgende jongeren zijn niet benaderd voor het onderzoek: jongeren die anoniem in zorg zijn, jongeren met een geheim adres en jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht.

De doelgroep is afkomstig uit de volgende domeinen:

1. **Jeugdhulp uitgevoerd door wijkteams (basishulp)**
Hulp die wordt geleverd door de jeugd- en gezinscoaches vanuit het wijkteam. Het gaat om alle hulp die in de context van de jeugdige, dus binnen gezin, school en directe omgeving, plaatsvindt.
2. **Jeugdhulp die niet door de wijkteams wordt uitgevoerd maar door zorgaanbieders (specialistische hulp)**
Hulp die kan bestaan uit (verschillende vormen van) intensieve ambulante hulpverlening, intensieve, gespecialiseerde pedagogische thuishulp, daghulp (semi-residentiële zorg), de dag- en nachthulp (residentiële zorg) en de pleegzorg waarbij een jongere in het gezin van pleegouders blijft. Hierbij gaat het deels om basishulp en grotendeels om specialistische hulp. Artsen verwijzen voor dit type hulp cliënten door of wijkteams doen voor deze hulp een bestelling.
3. **Jeugdbeschermings- en jeugdreclasseringsmaatregelen**
Jeugdbescherming is een gedwongen maatregel die de rechter kan opleggen als vrijwillige hulp niet werkt. Een kind of jongere wordt dan 'onder toezicht gesteld' of krijgt een voogdijmaatregel. Een jongere die met de politie in aanraking is geweest en een proces-verbaal heeft gekregen, kan jeugdreclassering krijgen. Hij of zij krijgt dan een op maat gesneden begeleidingsplan dat moet voorkomen dat de jongere opnieuw de fout ingaat. Jeugdreclassering is er voor jongeren tussen 12 en 18 jaar. Deze vormen van jeugdzorg zijn een belangrijke schakel tussen zorg en straf. Een jongere die onder een jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel valt, kan daarnaast basishulp of specialistische hulp ontvangen. Er zit dus overlap tussen deze categorie jongeren en de vorige twee categorieën.

² Jeugdigen waarvoor de gemeente Rotterdam verantwoordelijk is, op basis van het woonplaatsbeginsel van de Jeugdwet.

Aan de cliënten die tot deze doelgroep behoren is, naast hun eventuele ervaringen met het wijkteam en/of de zorgaanbieder, gevraagd naar de tevredenheid over de begeleiding die zij krijgen (of hebben gekregen) van de gezinsvoogd, jeugdbeschermer of jeugdreclasserder in 2016.

1.4 Steekproef en respons

Om een belbestand samen te stellen voor de telefonische enquête, is een steekproef getrokken waarin cliënten uit de drie domeinen (basishulp, specialistische hulp en jeugdbescherming/jeugdreclassering) vertegenwoordigd zijn. Dit gebeurde als volgt.

Voor de basishulp is een steekproef getrokken van circa 750 cliënten uit het cliëntenbestand van de wijkteams. Deze doelgroep wordt vertegenwoordigd door de cliëntenregistratie van de wijkteams (TOP). Uit deze volledige cliëntenregistratie (minus de cliënten die geen toestemming hebben gegeven om hun gegevens te delen) is een aselechte steekproef getrokken: iedere persoon maakt dezelfde kans om geselecteerd te worden voor het onderzoek. Er is hierbij gelet op een evenredige verdeling van de leeftijd van de cliënten. Deze steekproef is ter controle voorgelegd aan de wijkteams om te controleren of niet jongeren worden benaderd die anoniem in zorg zijn, jongeren met een geheim adres en jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht. Er is een belangrijk verschil in steekproeftrekken met de vorige meting: In de eerdere meting is namelijk aan de wijkteams gevraagd voor de 12+groep om zelf cliënten aan te leveren. Dit was onwenselijk, aangezien hierdoor de uitkomsten van het onderzoek positief beïnvloed zouden kunnen worden.

Voor de specialistische hulp is een steekproef getrokken uit het cliëntenbestand van vijftien geselecteerde zorgaanbieders, op basis van de grootte van de instelling (het aantal jeugdhulpcliënten). Hierbij is gelet op een gelijke verdeling over de drie segmenten, Jeugd & Opvoedhulp, zorg voor jeugd met een beperking en jeugd-GGZ en op een gelijke verdeling naar leeftijd van de cliënt. De steekproefomvang was circa 1.000 cliënten. De steekproef is ter controle voorgelegd aan de zorgaanbieders om te voorkomen dat cliënten worden benaderd die gezien hun problematiek niet geschikt zijn voor een telefonisch interview. In de vorige meting is aan de zorgaanbieders gevraagd voor de 12+groep om zelf cliënten aan te leveren voor een telefonisch interview. Net als bij de basishulp was dit onwenselijk vanwege de eerder genoemde onderzoeksbias.

Voor de jeugdhulpverlening, jeugdbescherming en jeugdreclassering vond het onderzoek plaats onder een steekproef van ongeveer 400 cliënten van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond (JBRR). Deze zijn representatief getrokken naar maatregel (ondertoezichtstelling, voogdij of jeugdreclassering) en naar verdeling over de verschillende Rotterdamse wijken. De steekproef is door JBRR vervolgens gecontroleerd om te voorkomen dat cliënten worden benaderd die gezien hun problematiek niet geschikt zijn voor een telefonisch interview. Ook heeft JBRR eventuele ontbrekende telefoonnummers aangevuld.

Voor de start van het onderzoek is nadrukkelijk rekening gehouden met de privacy-vereisten. De cliënten hebben vooraf aan de enquête een brief ontvangen van het CJG wanneer zij hulp hadden ontvangen van het wijkteam (basishulp), of van de zorgaanbieder (als zij hulp van een zorgaanbieder hadden ontvangen of van JBRR (in het geval de kinderen of jeugdigen onder een beschermingsmaatregel of jeugdreclassering vielen). In deze brief is het onderzoek aangekondigd en de afmeldingsprocedure omschreven, mochten ze niet aan het onderzoek willen meewerken. Ook heeft de enquêteur voorafgaand aan het interview aan de telefoon nogmaals om medewerking gevraagd. De gemeente Rotterdam heeft deze procedure intern juridisch laten toetsen.

Om de respons te stimuleren zijn 25 cadeaubonnen van 20 euro verloot onder alle cliënten die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

Er zijn in totaal 886 respondenten (ouders en kinderen) telefonisch benaderd. In totaal zijn 614 interviews afgenomen met betrekking tot cliënten die basishulp of specialistische hulp of onder een jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel (JB en JR) vielen in 2016. De totale respons is 69%. De respons per categorie jeugdhulp is weergegeven in onderstaande tabel.

Tabel 1: Respons per categorie jeugdhulp

	Basishulp	Specialistische hulp	JB/JR	Totaal
Respons (aantal)	256	257	101	614
Respons (percentage)	72%	65%	74%	69%

1.5 Opzet van het rapport

De rapportage van dit onderzoek is als volgt opgebouwd. In hoofdstuk 2 worden de belangrijkste resultaten samengevat. Het bevat een vergelijking op een aantal punten met de vorige meting (cliëntervaringen over het jaar 2015), zoals: tevredenheid, wachttijden, de toeleiding naar hulp en het effect van de hulp. De vragenlijst van dit jaar was uitgebreider dan die van 2016. Dit zijn punten die in beide metingen zijn uitgevraagd. Er vindt ook een vergelijking plaats tussen de drie verschillende domeinen (basishulp, specialistische hulp, en JB en JR).

In hoofdstuk 3 worden de uitkomsten gepresenteerd voor basishulp. Hierbij komt de ervaring van cliënten aan de orde met de toegang tot de voorzieningen en de kwaliteit van de jeugdhulp en ondersteuning en het ervaren effect van de hulpverlening.

In hoofdstuk 4 worden dezelfde thema's behandeld als het vorige hoofdstuk, maar deze hebben betrekking op de ervaringen met specialistische hulp. In dit hoofdstuk wordt een vergelijking gemaakt tussen de drie segmenten (Jeugd & Opvoedhulp, Jeugdhulp vanwege een beperking, Jeugd GGZ).

In hoofdstuk 5 tenslotte komen de ervaringen van de cliënten aan bod, die een jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel hebben gehad in 2016.

2 Belangrijkste resultaten samengevat

2.1 Inleiding

Dit hoofdstuk geeft de belangrijkste resultaten weer van het Cliëntervaringsonderzoek 2017. In de hoofdstukken 3, 4 en 5 worden de uitkomsten per domein verder toegelicht, respectievelijk voor basishulp, specialistische hulp en jeugdbescherming/jeugdreclassering.

Alle belangrijke verbanden tussen variabelen zijn getoetst op verschillen tussen deze domeinen en voor een aantal achtergrondkenmerken van respondenten, zoals leeftijd, geslacht, herkomst en het hebben van een ondertoezichtstelling/begeleiding door (gezins)voogd. Noemen we een verschil niet, dan heeft een statistische toets uitgewezen dat het op toeval berust.

Waar mogelijk, maken we een vergelijking met de meting die is gedaan in het kader van de Tussenmeting van de Evaluatie Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel³, waarin onder andere kinderen en ouders zijn bevraagd over de basishulp en specialistische hulp, die het kind of de jongere heeft ontvangen in 2015. In die meting zijn geen cliënten van jeugdbescherming/jeugdreclassering meegenomen.

2.2 Kenmerken van respondenten

In tabel 2 worden de kenmerken van de respondenten getoond voor de basishulp, specialistische hulp en jeugdbescherming/jeugdreclassering (JB/JR).

Wat opvalt bij deze kenmerken, is dat bij JB/JR relatief meer jongeren (ouder dan 12 jaar) hebben meegedaan aan het onderzoek dan bij de andere domeinen. Ook valt op dat een niet-westerse achtergrond meer voorkomt bij de steekproef van cliënten van JB/JR en basishulp dan bij de specialistische hulp. Verder hebben de cliënten van specialistische hulp en met JB/JR relatief langer hulp dan de basishulpcliënten. Dit kan met de aard en complexiteit van de problematiek te maken hebben. Bij specialistische hulp is dit percentage vooral hoog bij de jeugdhulp voor jongeren met een beperking.

Verder verschilt de woonsituatie bij de steekproef van cliënten van JB/JR van de steekproef in de basishulp en de specialistische hulp. JB/JR cliënten wonen relatief vaker in een pleeggezin of een instelling. Dit is echter niet verwonderlijk, omdat cliënten met een jeugdbeschermingsmaatregel soms uit huis worden geplaatst.

Tot slot, de jeugd-GGZ is het grootste segment binnen de specialistische hulp. Om die reden bevat de steekproef relatief meer cliënten uit deze groep.

³ Anschütz, J., C. de Haan, C. Mieloo, L. Rietveld, T. Wentink, S. van Zeele (2016). Tussenmeting Evaluatie Nieuw Rotterdams Jeugdstelsel.

Tabel 2: Kenmerken van respondenten Clientervaringsonderzoek 2017

		Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=101)	Totaal (n=614)
Leeftijd cliënt	< 12 jaar	51%	52%	41%	50%
	>= 12 jaar	49%	48%	59%	50%
Geslacht	Jongen	62%	64%	57%	62%
	Meisje	38%	36%	43%	38%
Migratie- achtergrond	In Nederland geboren	93%	96%	93%	94%
	Niet-westerse migratie-achtergrond ⁴	53%	38%	58%	48%
Woonsituatie	Bij de ouders (of een van de ouders)	94%	85%	59%	84%
	In een pleeggezin	2%	9%	23%	9%
	Woont in een instelling	1%	3%	10%	3%
	Woont bij een familielid	1%	2%	4%	2%
	Woont op zichzelf	2%	1%	4%	2%
OTS/begeleiding (gezins)voogd	Op moment van de enquêteafname	9%	16%	72%	23%
Wie beantwoordt de vragen	Ouder	80%	81%	58%	77%
	Jongere	20%	19%	42%	23%
Duur van de hulp	Langer dan een jaar	43%	63%	62%	54%
Soort hulp ⁵	Jeugd- en Opvoedhulp	-	23%	-	-
	Jeugdhulp vanwege een beperking	-	29%	-	-
	Jeugd-GGZ	-	48%	-	-

⁴ Volgens CBS-definitie 2016: Een persoon heeft een westerse achtergrond als hij, zij of één van de ouders in Europa (exclusief Turkije), Noord-Amerika of Oceanië is geboren. Ook Indonesië en Japan worden tot de westerse landen gerekend. Als een persoon of één van de ouders in een ander land is geboren, heeft deze persoon volgens de definitie van CBS een niet-westerse migratieachtergrond.

⁵ Dit is bepaald op basis van de instelling, waarbij de jongere jeugdhulp krijgt.

2.3 Tevredenheid met de jeugdhulp

In het algemeen ligt de tevredenheid over de ontvangen jeugdhulp behoorlijk hoog; ruim vier van de vijf cliënten (83%) van alle geïnterviewde cliënten is tevreden over de jeugdhulp die zij hebben gekregen, inclusief cliënten met JB/JR (zie Tabel 3). Er is wel sprake van een significante daling in de tevredenheid ten opzichte van 2015 (91%, zonder JB/JR, t.o.v. 83% in 2016, zonder JB/JR). Echter, hierbij moet de kanttekening worden gemaakt dat de cliënten in 2015 exceptioneel tevreden waren.

De daling in tevredenheid in 2016 is een mogelijk gevolg van een deels andere wijze van steekproeftrekken in 2016 vergeleken met 2015. In de vorige meting werd bij de 12+ groep aan wijkteams en zorgaanbieders namelijk gevraagd om een aantal cliënten aan te leveren voor een telefonisch interview. In 2016 is gekozen om een steekproef te trekken uit de cliëntenbestanden voor de 12+ groep van de wijkteams en zorgaanbieders en deze ter controle weer voor te leggen aan de zorgaanbieders. Hierdoor is er in 2016 minder kans geweest op een positieve beïnvloeding door de wijkteams en zorgaanbieders van de resultaten. Een andere mogelijke oorzaak voor de lagere tevredenheid in 2016 is dat er relatief meer cliënten met een ondertoezichtstelling (OTS) of voogdijmaatregel onder de respondenten van basishulp en specialistische hulp voorkomen dan in de eerdere meting. Deze cliënten zijn over het algemeen minder tevreden over de hulp.

Bij zowel basishulp als specialistische hulp zijn ouders over het algemeen in 2016 minder tevreden over de ontvangen hulp vergeleken met 2015. Bij de jongeren is hierin geen significant verschil.

Tabel 3: Algemene tevredenheid over de jeugdhulp (antwoordmogelijkheden: Ja/Nee, weergave: % Ja)

	2016	2015
Basishulp (n=256; 219)	84% (a)	94% (b)
Specialistische hulp (n=257; 286)	82% (a)	89% (b)
JB/JR (n=71) ⁶	82%	-
Totaal, exclusief JB/JR (n=584; 505)	83% (a)	91% (b)

b = significant verschil met a⁷

Ouders en kinderen/jongeren hebben hun tevredenheid over de jeugdhulp ook uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Het gemiddelde cijfer dat zij geven is een 7,3 (exclusief JB/JR). Vergeleken met 2015 geven de cliënten de jeugdhulp in 2016 een significant lager rapportcijfer, dat was destijds 7,7 (zie Tabel 4). Dit komt vooral, doordat cliënten met basishulp, de hulp een significant lager rapportcijfer geven vergeleken met 2015. Voor de specialistische hulp is er een lichte daling, maar deze is niet significant. Ook hier geldt weer dat het lagere rapportcijfer voor de basishulp waarschijnlijk wordt veroorzaakt door de andere wijze van steekproeftrekken en het hogere percentage respondenten met een OTS- of voogdijmaatregel.

Respondenten met een kind met een migratie-achtergrond geven de hulp een significant hoger rapportcijfer (7,7) dan respondenten met een kind zonder migratie-achtergrond (7,0).

⁶ Bij de JB/JR cliënten gaat het om hun mening over de jeugdhulp die zij ontvangen, dus niet over de jeugdbescherming of jeugdreclassering zelf. Niet alle JB/JR cliënten in de responsgroep ontvingen jeugdhulp op het moment van de uitvraag.

⁷ Alle belangrijke verbanden tussen variabelen zijn getoetst op verschillen tussen 2016 en 2015, tussen domeinen (basishulp, specialistische hulp en JB/JR) en voor een aantal achtergrondkenmerken van respondenten, zoals leeftijd, geslacht, herkomst en het hebben van een ondertoezichtstelling/begeleiding door (gezins)voogd. Noemen we een verschil niet, dan heeft een statistische toets uitgewezen dat het op toeval berust. Is het verschil significant, dan geven we dit aan met (a) en (b).

Tabel 1: Tevredenheid over de jeugdhulp uitgedrukt in een rapportcijfer (gemiddeld cijfer)

	2016	2015
Basishulp (n=256; 219)	7,3 (a)	7,9 (b)
Specialistische hulp (n=257; 286)	7,3	7,6
JB/JR (n=71)	6,8	-
Totaal, exclusief JB/JR (n=584; 492)	7,3 (a)	7,7 (b)

b = significant verschil met a

Uit de open antwoorden op de vraag waarom jongeren/ouders tevreden of ontevreden zijn over de hulp komt het volgende.

De belangrijkste aspecten waarover jongeren en ouders tevreden zijn, zijn:

- De hulpverlener luistert goed, en is betrokken bij de cliënten.
- Jongeren en ouders hebben een plek waar ze terecht kunnen met hun problemen.
- De kennis en ervaring van de hulpverlener, goede begeleiding, intake en onderzoek naar de situatie van het kind/gezin.
- Effect van de hulp op het gedrag, de schoolprestaties, de emotionele stabiliteit

Daarnaast noemen ouders nog als positieve punten:

- De hulp kon snel starten
- Wijkteams doen de huisbezoeken
- Het wijkteam als een centraal aanspreek- en doorverwijspunt.
- Hulpverleners helpen met het regelen van praktische zaken als deel van de hulpverlening (bij JB/JR cliënten)

De belangrijkste aspecten waarover jongeren en ouders ontevreden zijn, zijn:

- Wisselende hulpverleners
- Geen klik met of respect voor de jongere, te strenge benadering van de jongere, geen goede communicatie
- Lange wacht- en doorlooptijden (voor de hulp start, voor het maken van een afspraak)
- Weinig effect van de hulp, gebrek aan een oplossing, gebrekkige expertise, geen tijdige doorverwijzing
- Bij specialistische hulp: hoge kosten, die niet vergoed worden
- De jongere onvoldoende betrekken bij beslissingen (JB/JR cliënten)
- De hulpverlener neemt geen neutrale positie t.o.v. het kind, slechts naar één kant van het verhaal kijken (m.n. bij JB/JR cliënten)

Samenvattend lijken voor de ouders en de jongeren de relatie van de hulpverlener met de cliënt en de bejegening, de wacht- en doorlooptijd, de kwaliteit van de begeleiding/hulp, het effect van de hulp en de kosten belangrijke factoren te zijn in de tevredenheid. Bij JB/JR cliënten zijn daarnaast het regelen van praktische zaken, de positie die de hulpverlener inneemt, en het betrekken van de cliënt bij besluitvorming belangrijk voor de tevredenheid.

2.4 Tevredenheid met jeugdbescherming en jeugdreclassering

Aan alle cliënten uit de steekproef van Jeugdbescherming Rotterdam Rijnmond is daarnaast gevraagd naar de tevredenheid over de begeleiding die zij krijgen (of hebben gekregen) van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer of jeugdreclasserder.

Bijna tweederde van de respondenten is tevreden over de begeleiding door de gezinsvoogd/jeugdbeschermer of jeugdreclasserder in 2016. JB/JR cliënten van 12 jaar en ouder zijn significant vaker tevreden (75% is tevreden) dan JB/JR cliënten, die jonger zijn dan 12 jaar (51%).

De respondenten hebben hun tevredenheid over de begeleiding van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer en jeugdreclasserder ook uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Gemiddeld geven zij een 6,3. Ook hier geven de respondenten, waarbij het gaat om kinderen ouder dan 12 jaar een significant hoger rapportcijfer (6,8) dan respondenten waarbij het gaat om kinderen jonger dan 12 jaar (5,5). Een verklaring hiervoor en voor de verschillen in tevredenheid kan zijn dat jongeren over het algemeen positiever zijn over de begeleiding dan ouders. Bij kinderen jonger dan 12 jaar zijn de respondenten de ouders, terwijl vanaf 12 jaar de jongeren vooral bevraagd zijn. Jongeren geven ook een significant hoger rapportcijfer (7,1) voor de begeleiding door gezinsvoogd/jeugdbeschermer en jeugdreclasserder dan ouders (5,7).

2.5 Wachtijd en toegankelijkheid van de voorzieningen

De wachttijd, de tijd tussen het moment van aanmelding bij het wijkteam/zorgaanbieder en de start van de hulp, is in 2016 gemiddeld 1,7 maand volgens de cliënten (voor basishulp en specialistische hulp samen). Voor specialistische hulp is volgens de cliënten de gemiddelde wachttijd in 2016 significant afgenomen ten opzichte van 2015, respectievelijk van 2,3 naar 1,7 maanden (zie tabel 5). Bij de basishulp is er geen significant verschil met 2015. Bij JB/JR cliënten is niet naar wachttijd gevraagd.

De overgrote meerderheid van de jeugdhulpcliënten is tevreden over de wachttijd (74% bij de basishulp, 67% bij de specialistische hulp).

Tabel 2: Wachttijd tussen het moment van aanmelding bij wijkteam/zorgaanbieder en de start van de hulp (gemiddeld aantal maanden), 2015 en 2016 ⁸

	2016	2015
Basishulp (n=250; 126)	1,6	1,4
Specialistische hulp (n=248; 106)	1,7 (a)	2,3 (b)
Totaal (n=498; 232)	1,7	1,8

b = significant verschil met a

Bij de basishulp hebben respondenten, waarbij het gaat om een kind met een migratie-achtergrond, met een significant kortere wachttijd te maken dan respondenten waarbij het gaat om een kind zonder migratie-achtergrond, respectievelijk 1,1 maand en 2,2 maanden.

Bij de basishulp hebben respondenten die in 2016 een OTS- of voogdijmaatregel hadden, significant langer moeten wachten dan respondenten zonder OTS- of voogdij maatregel, respectievelijk 1,8 maand en 1,6 maand.

⁸ In de vorige meting is de wachttijd alleen gevraagd aan de cliënten die in 2015 voor het eerst hulp kregen.

Tabel 6: Toegankelijkheid van de voorzieningen – nooit, soms, vaak, altijd- (% vaak/altijd), 2016

	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
Ik weet waar ik terecht kan als ik/mijn kind hulp nodig heb.	74% (a)	76% (a)	67% (a)	74%
Ik word/mijn kind wordt snel geholpen.	62% (a)	71% (b)	51% (c)	65%
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/mijn kind nodig heeft.	61% (a)	69% (a)	55% (a)	64%

b en c = significant verschil met a

Tabel 6 laat zien dat respondenten over het algemeen positief zijn over de toegankelijkheid van de hulp. Bij de tweede stelling zijn er significante verschillen tussen de domeinen (basishulp, specialistische hulp, JB/JR). JB/JR zijn over het algemeen negatiever over de snelheid van hulp dan de jeugdhulpcliënten.

2.6 Toeleiding naar hulp

Als onderdeel van de enquête hebben we aan de cliënten gevraagd of zij een gesprek met de gemeente en/of het wijkteam hebben gehad over de hulp die zij ontvangen. Tabel 7 laat zien dat dit vooral het geval is geweest bij de basishulp en JB/JR. Bij de cliënten van specialistische hulp heeft in 2016 minder dan de helft van de cliënten een gesprek gehad met de gemeente of een wijkteam.

Binnen de specialistische hulp hebben vooral bij de jeugd-GGZ weinig cliënten een gesprek met de gemeente of het wijkteam gehad (27%). Dit percentage verschilt significant van de cliënten van Jeugd en Opvoedhulp (67%) en die van zorg voor jeugd met een beperking (62%). Vermoedelijk komt dit, omdat de jeugd-GGZ cliënten meer via de huisarts worden toegeleid naar jeugdhulp.

Tabel 7: Is er een gesprek geweest met iemand van gemeente of wijkteam over de hulp? 2015 en 2016

	2016	2015
Basishulp (n=256; 219)	68% (b)	75% (a)
Specialistische hulp (n=257; 259)	46% (b)	55% (a)
JB/JR (n=71)	62%	-
Totaal (n=584; 478)	58% (b)	64% (a)

b = significant verschil met a

Tabel 7 laat zien dat relatief minder cliënten in 2016 een gesprek hebben gehad met iemand van de gemeente of het wijkteam t.o.v. 2015. Een mogelijke verklaring voor de daling bij de specialistische hulp is dat er vanuit de gemeente en wijkteams in 2015 extra gesprekken zijn gevoerd in het kader van herindicaties.

Een andere mogelijke verklaring voor de daling bij de specialistische hulp is dat verwijzingen naar de jeugd-GGZ meer via de huisarts zijn gelopen in 2016 dan in 2015 en minder via de gemeente/het wijkteam, omdat de daling vooral bij de jeugd-GGZ te zien is binnen de specialistische hulp. De data met betrekking tot verwijzingen bevestigen dit (zie tabel 8).

Ten opzichte van 2015 is er weinig veranderd in de toeleiding naar hulp (geen significante verschillen met 2016). Nog steeds is bijna een derde van de cliënten via school of het Schoolmaatschappelijk Werk bij de hulpverlening terecht gekomen. In mindere mate zijn de kinderen of jongeren via andere wegen bij de hulpverleners terecht gekomen, namelijk vooral via de huisarts, een specialist, iemand van de gemeente/het wijkteam of de schoolarts/het CJG.

Tabel 8: Via wie is het kind bij de hulpverlener(s) terecht gekomen (% antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk), 2016

	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	Totaal (n=513)
Via school of SMW	31%	26%	29%
Via de huisarts	8%	25%	17%
Via een specialist	12%	11%	12%
Via iemand van de gemeente of het wijkteam	11%	14%	12%
Via de schoolarts/CJG/consultatiebureau	10%	6%	8%
Via Bureau Jeugdzorg/gezinsvoogd	9%	6%	7%
Via Stichting MEE	0%	1%	2%
Overig	15%	9%	10%
Weet niet meer	4%	3%	3%
Totaal	100%	100%	100%

Bij specialistische hulp zijn er duidelijke verschillen tussen de segmenten wat betreft de toeleiding in 2016. Zo lopen bij jeugd-GGZ relatief veel verwijzingen via de huisarts (46%, dit percentage is hoger dan in 2015, 31%). Daarentegen zijn er zeer weinig cliënten bij de jeugd-GGZ terecht gekomen via de gemeente/het wijkteam (4%). Dit percentage is lager dan in 2015 (8%). Een mogelijke verklaring hiervoor is dat er een nog sterkere trend is gekomen van hogeropgeleide ouders die eerder naar de huisarts gaan dan naar het wijkteam. In de Tussenmeting Evaluatie NRJ gaven professionals aan dat vooral hogeropgeleide ouders soms weerstand hebben tegen doorverwijzing naar het wijkteam, omdat zij bemoeienis van een heel team te zwaar vinden, hulp aan huis bedreigend vinden of bang zijn de regie kwijt te raken (Anschutz et al., 2016).

Bij Jeugd en Opvoedhulp (J&O) lopen relatief veel verwijzingen via school/SMW (32%), via de gemeente/het wijkteam (19%) en de jeugdbescherming (16%). Het percentage dat via de gemeente/het wijkteam loopt is gestegen.

Bij zorg voor jeugd met een beperking lopen veel verwijzingen via de gemeente/het wijkteam (27%) of een specialist (17%). Het percentage dat via de gemeente/het wijkteam loopt is gestegen en het percentage dat via MEE loopt is gedaald.

Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat MEE consultants nu deel uitmaken van de wijkteams. De route naar de zorg voor jeugd met een beperking liep in het verleden vaak via MEE.

2.7 Inhoud van de hulp

Een aantal vragen had betrekking op de samenwerking tussen hulpverleners, de beleving of de hulp passend is en of het sociale netwerk van de cliënt ook een rol speelt in de ondersteuning (naast professionele hulp).

2.7.1 Samenwerking en passende zorg

Een derde tot bijna de helft van de cliënten heeft met meerdere hulpverleners te maken. Bij de basishulp en de specialistische hulp zijn cliënten over het algemeen tevreden over de samenwerking tussen hulpverleners, bij JB/JR is dit minder het geval, zie tabel 9.

Tabel 9: Samenwerking tussen hulpverleners en passende zorg volgens cliënten, 2016

	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
% (ja) meerdere hulpverleners	41% (a)	34% (b)	49% (c)	39%
% (heel) tevreden over samenwerking tussen hulpverleners	66% (a)	78% (b)	50% (c)	68%
% (ja) voldoende of de juiste soort hulp	81% (a)	80% (a)	72% (a)	79%

b en c = significant verschil met a

Bij JB/JR zijn bij relatief veel cliënten meerdere hulpverleners betrokken, bijna de helft. Zij zijn het minst tevreden over de samenwerking tussen deze hulpverleners. Een kanttekening hierbij is dat het mogelijk is dat cliënten de jeugdbeschermer zelf als hulpverlener definiëren, dus dat het oordeel dan mogelijk de samenwerking tussen jeugdbescherming en hulpverlening betreft.

Een overgrote meerderheid van de cliënten vindt de hulp passend, in de zin van voldoende hulp en de juiste soort hulp. Er zijn hierbij geen significante verschillen tussen de domeinen.

2.7.2 Inzet sociale netwerken

Het percentage van alle respondenten dat aangeeft in 2016 naast de jeugdhulp nog ondersteuning te hebben ontvangen vanuit het eigen sociale netwerk, is hoog, namelijk 60%, inclusief JB/JR cliënten. Zonder JB/JR is dit 57%. Vooral JB/JR cliënten krijgen veel ondersteuning uit het eigen netwerk (82%). Dit kan te maken hebben met het feit dat jeugdbeschermers standaard een methodiek inzetten om het sociaal netwerk in beeld te brengen, zoals bleek in de Tussenmeting van de Evaluatie NRJ (Anschutz et al., 2016). Bij cliënten met specialistische hulp is dit percentage het laagste: net iets meer dan de helft heeft ondersteuning uit het eigen netwerk.

Vergeleken met 2015 is het percentage cliënten dat aangeeft ondersteuning te hebben ontvangen van het sociaal netwerk, significant gestegen, voor zowel basishulp als specialistische hulp (exclusief JB/JR), van respectievelijk 34% naar 57%, zie tabel 10.

Tabel 10: Inzet sociale netwerken volgens cliënten (antwoordmogelijkheden: Ja/nee, weergave: % ja), 2015 en 2016

	2016	2015
Basishulp (n=256; 219)	61% (a)	40% (b)
Specialistische hulp (n=257; 286)	53% (a)	29% (b)
JB/JR (n=71)	82%	-
Totaal, excl. JB/JR (n=513; 505)	57% (a)	34% (b)

b = significant verschil met a

Het overkoepelende beeld van welke informele ondersteuning cliënten ontvangen is nauwelijks veranderd ten opzichte van 2015 (zie tabel 11). Vooral familie speelt een grote rol bij de ondersteuning, naast hulp van vrienden en in mindere mate burens. Vrijwilligers spelen een zeer kleine rol tot nu toe. Dit komt overeen met de uitkomsten van de Tussenmeting Evaluatie NRJ, waar ook geconcludeerd werd dat de inzet van vrijwilligers nog niet veel aandacht lijkt te krijgen bij de versterking van sociale netwerken (Anschutz et al., 2016). Er zijn geen significante verschillen tussen domeinen.

Tabel 11: Inzet verschillende sociale netwerken (% antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk), 2016

	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
Familie	67%	65%	63%	66%
Vrienden	26%	27%	32%	28%
Burens	7%	5%	5%	5%
Vrijwilligers	0%	3%	0%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%

2.8 Uitvoering van de hulp

Over de uitvoering van de jeugdhulp zijn de respondenten over het algemeen (zeer) positief. Dit geldt vooral voor de respectvolle behandeling van de jongere of het kind door de hulpverlener. Maar liefst 90% van de respondenten geeft aan dat de hulpverlener het kind of de jongere vaak of altijd respectvol behandelt. Ruim de helft tot bijna driekwart van alle respondenten vindt dat het kind of de jongere zich vaak of altijd serieus genomen voelt, vaak of altijd goed geholpen wordt bij vragen en problemen door hulpverleners, dat hulpverleners genoeg weten om het kind of de jongere te kunnen helpen, dat het kind of de jongere genoeg informatie krijgt over de hulp, dat verschillende organisaties goed samenwerken om het kind goed te kunnen helpen en dat beslissingen samen met het kind of de jongere worden genomen (zie tabel 12).

Tabel 12: Uitvoering van de hulp met betrekking tot het kind (antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak, altijd) (weergave: % vaak/altijd), 2016

	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
Ik word/ mijn kind wordt respectvol behandeld door de hulpverleners.	90% (a)	94% (a)	79% (b)	90%
Ik voel mij/ mijn kind voelt zich serieus genomen door de hulpverleners.	69% (a)	79% (b)	60% (a)	72%
Ik word/ mijn kind wordt goed geholpen bij vragen en problemen.	70% (a)	74% (a)	62% (a)	71%
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn kind te kunnen helpen	71% (a)	73% (a)	44% (b)	68%
Ik krijg/mijn kind krijgt voldoende informatie over de hulp.	63% (a)	70% (a)	45% (b)	64%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn kind te helpen	57% (a)	62% (b)	43% (c)	58%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij/ mijn kind genomen.	52% (a)	65% (b)	36% (c)	56%

b, en c = significant verschil met a

JB/JR cliënten zijn over het algemeen negatiever over de uitvoering van de hulp. Bij 4 van de 7 stellingen zijn zij (significant) negatiever. Cliënten met specialistische hulp zijn over 3 van de 7 stellingen significant positiever dan cliënten uit andere domeinen.

Ten aanzien van respondenten die te maken hebben gehad met specialistische hulp of JB/JR, valt op dat respondenten met een migratie-achtergrond significant positiever zijn over het samen met de hulpverlener beslissingen nemen, dan respondenten zonder migratie-achtergrond. Over het samen nemen van beslissingen met het kind, zijn respondenten, waarbij het kind of de jongere ouder is dan 12 jaar, positiever vergeleken met respondenten waarbij het kind jonger is dan 12 jaar, ongeacht het domein waarop het kind of de jongere hulp heeft ontvangen.

Als het gaat om respondenten die in 2016 te maken hadden met een JB- of JR-maatregel, dan valt op dat respondenten, waarbij de hulp door een jongen is ontvangen, vaker vinden dat de hulpverlener het kind of de jongere respectvol heeft behandeld (95% zegt vaak of altijd) dan wanneer het hulp aan een meisje betreft (61%).

Jongeren zijn aanmerkelijk positiever over de uitvoering van de basishulp dan ouders (zie paragraaf 3.7, tabel 25 voor details). Let wel; het gaat hierbij niet om ouders en hun eigen kinderen.

Ouders zijn over het algemeen positiever over de uitvoering van de hulp ten aanzien van henzelf dan ten aanzien van hun kind. In alle domeinen vinden de ouders dat beslissingen over de hulp vaker met henzelf worden genomen dan samen met hun kind. Ook vinden ouders dat zij vaker voldoende informatie over de hulp aan hun kind krijgen dan het kind zelf (zie paragraaf 3.7, 4.7 en 5.6 voor details).

2.9 Effect van de hulp

We hebben cliënten over vier verschillende aspecten van effect van de jeugdhulp bevraagd:

- Effect van de hulp – algemeen
- Effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind
- Effect van de hulp op zelfstandigheid van het kind
- Effect van de hulp op de omgeving van het kind

2.9.1 Effect van de hulp – algemeen

In ruime meerderheid zijn cliënten tevreden over het effect van de hulp in het algemeen, zie tabel 13.

Tabel 13: Effect van de hulp – algemeen (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens), 2016

Door de hulp...	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
voel ik mij beter/voelt mijn kind zich beter.	69% (a)	72% (a)	51% (b)	68%
gaat het beter met mijn gedrag/ met het gedrag van mijn kind.	61% (a)	68% (a)	53% (a)	63%
gaat het thuis beter.	66% (a)	65% (a)	46% (b)	63%
voel ik mij/voelt mijn kind zich veiliger.	58% (a)	60% (a)	51% (a)	58%

b = significant verschil met a

Respondenten waarbij het kind of de jongere een JB- of JR-maatregel heeft, zijn het significant minder vaak eens met twee van de vier stellingen (Door de hulp voel ik mij/voelt mijn kind zich beter, Door de hulp gaat het thuis beter).

2.9.2 Effect van de hulp op zelfstandigheid

Bij het effect op de zelfstandigheid van het kind gaat het om de volgende stellingen:

- Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord.
- Door de hulp weet ik beter wat ik wil/weet mijn kind beter wat hij/zij wil.
- Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/ zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft.

Iets meer dan de helft tot ruim de helft van de respondenten zijn positief over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind. Er zijn geen significante verschillen tussen respondenten in de verschillende domeinen. Tabel 14 geeft een overzicht van het effect op de zelfstandigheid van het kind.

Tabel 14: Effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens), 2016

Door de hulp...	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	61% (a)	59% (a)	56% (a)	59%
weet ik beter wat ik wil/weet mijn kind beter wat hij/zij wil.	58% (a)	56% (a)	48% (a)	56%
zeg ik vaker wat ik nodig heb/ zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft.	51% (a)	55% (a)	41% (a)	51%

b = significant verschil met a

Voor basishulp valt op dat jongeren aanmerkelijk positiever zijn over het effect van de hulp dan ouders voor twee van de drie stellingen (Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord, Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft) (zie paragraaf 3.8.1, tabel 28 voor details).

2.9.3 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid

Bij het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind gaat het om de volgende stellingen:

- Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen/kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen.
- Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen/kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen.
- Door de hulp heb ik/ heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst.

Ongeveer de helft van de respondenten is positief over het effect op de zelfredzaamheid van het kind. Er zijn geen significante verschillen tussen de verschillende domeinen (zie tabel 15).

Tabel 15: Effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens), 2016

Door de hulp...	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
kan ik beter mijn problemen oplossen/kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen.	54% (a)	61% (a)	48% (a)	56%
kan ik beter voor mijzelf opkomen/kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen.	49% (a)	54% (a)	48% (a)	51%
heb ik/ heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst.	51% (a)	50% (a)	41% (a)	49%

b = significant verschil met a

Voor alle domeinen geldt dat jongeren over het algemeen positiever zijn over de effecten op hun eigen zelfredzaamheid dan ouders. Let wel; het gaat hierbij niet om jongeren en hun eigen ouders.

Bij de basishulp is de groep jongeren significant positiever over alle stellingen over zelfredzaamheid van het kind dan de groep ouders. Bij de specialistische hulp en JB/JR vinden jongeren vaker dat ze door de hulp meer vertrouwen hebben in de toekomst dan ouders (die deze inschatting maken over het vertrouwen dat hun kind heeft in de toekomst). Bij JB/JR vindt de groep jongeren vaker dat ze door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen, dan de groep ouders,.

Voor alle domeinen geldt dat volgens de ouders de hulp vaker een effect heeft gehad op de eigen zelfredzaamheid dan op de zelfredzaamheid van hun kind, wat betreft twee van de drie stellingen voor zelfredzaamheid. Voor basishulp geldt dit voor alle drie de stellingen.

Voor de details: zie paragraaf 3.8.2 (basishulp), 4.8.2 (specialistische hulp) en 5.7.2 (jeugdbescherming/jeugdreclassering).

2.9.4 Effect van de hulp op de omgeving van het kind

Bij het effect van de hulp op de omgeving van het kind is gebruik gemaakt van drie stellingen:

- Door de hulp gaat het beter met mij /met mijn kind/ op de opvang, school, werk of dagbesteding.
- Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden/is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden.
- Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter.

Vooraf over de eerste stelling zijn cliënten over het algemeen positief, behalve de JB/JR cliënten. Bijna twee derde van de respondenten vindt dat door de hulp het beter gaat met het kind of de jongere op de opvang, school, werk of dagbesteding. Bij JB/JR ligt dit percentage significant lager dan bij cliënten van basishulp en specialistische hulp (47% vs. 66% en 68% respectievelijk), zie tabel 16.

Tabel 16: Effect van de hulp op de omgeving van het kind (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens), 2016

Door de hulp...	Basishulp (n=256)	Specialistische hulp (n=257)	JB/JR (n=71)	Totaal (n=584)
gaat het beter met mij /met mijn kind/ op de opvang, school, werk of dagbesteding.	66% (a)	68% (a)	47% (b)	64%
is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden/is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden.	48% (a)	53% (a)	44% (a)	49%
besteed ik mijn vrije tijd beter/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter.	52% (a)	49% (a)	39% (a)	49%

b = significant verschil met a

Met de laatste twee stellingen is iets minder dan de helft van alle respondenten het eens (de relatie van het kind/de jongere met vrienden of anderen is beter geworden door de hulp, het kind/de jongere besteedt zijn/haar vrije tijd beter). Er zijn geen significante verschillen tussen de domeinen voor deze twee stellingen.

Opvallend is dat voor basishulp en specialistische hulp geldt dat (ouders van) jongeren met een migratie-achtergrond positiever zijn over het effect van de hulp op de omgeving van het kind dan (ouders van) jongeren zonder migratie-achtergrond. Bij basishulp geldt dit voor de eerste stelling (het gaat beter op school/opvang/werk/dagbesteding), bij specialistische hulp geldt dit voor de laatste stelling (vrijtijdsbesteding).

3 Basishulp

3.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de uitkomsten van het cliënt ervaringsonderzoek onder cliënten van basishulp, d.w.z. hulp door de wijkteams.

3.2 Tevredenheid over de hulp

Over het algemeen is een ruime meerderheid, 84% van de respondenten, tevreden over de basishulp die het kind of de jongere heeft (gekregen) in 2016. In 2015 was dit percentage significant hoger (94% was tevreden). Deze daling is vooral toe te schrijven aan ouders die relatief minder vaak tevreden zijn over de hulp die hun kind heeft ontvangen in 2016 vergeleken met 2015 (zie tabel 17).

Tabel 17: Tevredenheid over de hulp (2016: n=256; 2015: n=219)

	Totaal		Jongeren		Ouders	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
% (ja) tevreden over ontvangen hulp	84% (a)	94% (b)	94%*	98%	81% (a)*	93% (b)

b= significant verschil met a (tussen de jaren)

*significant verschil tussen jongeren en ouders

Jongeren zijn daarnaast significant vaker tevreden over de hulp die ze in 2016 hebben gekregen dan de ouders van kinderen die hulp hebben gekregen (94% van de jongeren is tevreden tegen 81% van de ouders.) Er is ook een significant verschil in tevredenheid tussen respondenten waarbij het kind of de jongere geen migratie-achtergrond heeft en respondenten waarbij het kind of de jongere wel een migratie-achtergrond heeft. Respectievelijk 89% is tevreden tegen 79% van de kinderen of jongeren zonder migratie-achtergrond. Respondenten waarbij het kind of de jongere in 2016 te maken had met onder toezichtstelling of begeleiding van een gezinsvoogd of voogd, zijn significant minder vaak tevreden, dan respondenten die in 2016 niet te maken hadden met onder toezichtstelling of begeleiding van een gezinsvoogd of voogd. Respectievelijk 65% en 85% is tevreden.

Ouders en kinderen/jongeren hebben hun tevredenheid ook uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Het gemiddelde cijfer dat zij geven, is: 7,3. In de vorige meting was dit significant hoger, namelijk: 7,9. Respondenten waarbij het kind of de jongere een migratie-achtergrond heeft, geven de genoten hulp een significant hoger rapportcijfer (7,7) dan respondenten waarbij het kind of de jongere geen migratie-achtergrond heeft (7,0). Respondenten die in 2016 te maken hadden met onder toezichtstelling of begeleiding van een gezinsvoogd of voogd geven een significant lager rapportcijfer (6,4) dan respondenten die in 2016 niet te maken hadden met onder toezichtstelling of begeleiding (7,4).

De kinderen/jongeren die tevreden zijn over de ontvangen hulp (zie tabel 17), noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- Hulpverleners luisteren goed;
- Hulpverleners begrijpen me goed
- Met hulpverleners kunnen kinderen goed praten over hun problemen.
- Hulpverleners zijn behulpzaam en geven goede adviezen
- De hulp heeft geholpen om de situatie thuis en op school te verbeteren

De ouders die tevreden zijn over de hulp die hun kind heeft ontvangen (zie tabel 17), noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- Hulpverleners luisteren goed en zijn betrokken;
- De hulp was goed en snel / de hulp heeft effect
- Hulpverleners waren goed bereikbaar en beschikbaar
- Het wijkteam als centraal aanspreek- en doorverwijspunt voor alle hulp
- Hulpverleners leggen huisbezoeken af om gesprekken te voeren met ouder en kind

De kinderen die ontevreden zijn, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn:

- Er was geen klik met hulpverlener/ er was geen respect
- Hulpverlener kiest de kant van een ander
- Hulpverlener was niet bereikbaar in noodgevallen
- Het duurde lang voordat de hulp op gang kwam
- Veel verschillende hulpverleners

De ouders die ontevreden zijn over de hulp die hun kind heeft ontvangen, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn:

- Gebrekkige communicatie van hulpverleners/ hulpverleners komen afspraken niet na
- Veel verschillende hulpverleners
- Lange wacht- en doorlooptijden
- Hulpverlening beantwoordde niet aan de verwachting
- Gebrekkige expertise bij de hulpverleners/ de hulp heeft niet geholpen
- Hulpverleners zijn te beperkt in hun middelen.

3.3 Wachtijd en toegankelijkheid van de voorzieningen

De gemiddelde tijd die zat tussen het moment van aanmelding bij het wijkteam of een organisatie en de start van de hulp aan het kind is 1,6 maand⁹. In de vorige meting was dit 1,4 maand¹⁰. Maar dit verschil is niet significant. Bij bijna driekwart van de kinderen (74%) is binnen een maand na aanmelding bij het wijkteam of andere organisatie de hulp gestart (zie tabel 18). Vierenzeventig procent is (zeer) tevreden over de tijd die zat tussen het moment van aanmelding en de start van de hulp. In de vorige meting was 88% hier tevreden over. Dit is een significante daling in tevredenheid ten opzichte van 2015.

Tabel 18: Tijd tussen aanmelding bij het wijkteam en start van de hulp, 2016 (n=250)

	%
<= 1 week	20%
1 week t/m 2 weken	20%
2 weken t/m 1 maand	34%
1 maand t/m 2 maanden	11%
> 2 maanden	16%
Totaal	100%

Respondenten waarbij het gaat om een kind of jongere zonder migratie-achtergrond die basishulp hebben ontvangen in 2016, geven aan dat de duur tussen aanmelding bij het wijkteam en start van de hulp

⁹ Bij 6 personen is de tijd tussen aanmelding en start hulp onbekend.

¹⁰ In de vorige meting is de wachttijd alleen gevraagd aan de cliënten die in 2015 voor het eerst hulp kregen.

significant langer is dan bij respondenten waarbij het gaat om een kind of jongere met een migratie-achtergrond (wachttijd respectievelijk: 2,2 maanden en 1,1 maand).

Respondenten die in 2016 te maken hebben gehad met onder toezichtstelling of begeleiding door een gezinsvoogd of voogd, geven aan dat de duur tussen aanmelding bij het wijkteam en start van de hulp significant langer is dan bij respondenten waarbij het gaat om een kind of jongere waarbij geen sprake is van onder toezichtstelling of begeleiding (wachttijd respectievelijk: 1,8 maand en 1,6 maand).

Bijna driekwart van de respondenten geeft aan dat ze vaak of altijd weten waar ze terecht kunnen voor hulp. Ruim drie van de vijf vinden dat ze vaak of altijd snel worden geholpen en dat ze vaak of altijd de hulp krijgen die nodig is (zie tabel 19). Kinderen vinden significant vaker dat ze vaak of altijd snel geholpen zijn (77%) dan ouders dit vinden over de wachttijd van de hulp aan hun kind (59%).

Tabel 19: Toegankelijkheid van de voorzieningen, 2016 (n=256) (Antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak altijd) (weergave: % vaak/altijd)

	Vaak/altijd
Ik weet waar ik terecht kan als ik/mijn kind hulp nodig heb.	74%
Ik word/mijn kind wordt snel geholpen.	62%
Ik kan de hulp krijgen die ik/mijn kind nodig heb/heeft.	61%

3.4 Duur van de hulp

Bijna drie van de vijf kinderen hebben maximaal een jaar hulp ontvangen (57%) en ruim twee van de vijf langer dan een jaar, 43% (zie tabel 20).

Tabel 20: Duur van de hulp, 2016 (n=256)

	Totaal
Korter dan 3 maanden	11%
Tussen de 3 en 6 maanden	20%
Tussen de 6 en 12 maanden	26%
Langer dan een jaar	43%
Totaal	100%

3.5 Toeleiding naar hulp

Net als in 2015 is bijna een derde van de kinderen via school of het Schoolmaatschappelijk Werk bij de hulpverlener(s) terecht gekomen. In mindere mate zijn de kinderen via andere wegen bij de hulpverleners terecht gekomen, namelijk via een specialist, via iemand van de gemeente, de schoolarts of via het Centrum voor Jeugd en Gezin (zie tabel 21).

Tabel 21: Via wie is het kind bij de hulpverleners(s) terecht gekomen? (% antwoorden), 2016 (262 antwoorden) 2015 (228 antwoorden)

	2016	2015
Via school of het Schoolmaatschappelijk Werk	31%	33%
Via een specialist	12%	7%
Via iemand van de gemeente of het Wijkteam	11%	6%
Via de schoolarts of het Centrum voor Jeugd en Gezin (consultatiebureau)	10%	12%
Via Bureau Jeugdzorg / gezinsvoogd	9%	7%
Via de huisarts	8%	11%
Overig	15%	15%
Weet niet meer	4%	8%
Totaal	100%	100%

Meerdere antwoorden mogelijk

3.5.1 Schoolmaatschappelijk werk

Zestien procent heeft momenteel hulp en 24% heeft in het verleden hulp gehad van het Schoolmaatschappelijk werk. Iets meer dan de helft heeft geen hulp of heeft nooit hulp gehad van het Schoolmaatschappelijk werk. De overige 8% gaat nog niet naar school.

Aan de respondenten die wel te maken hebben of in het verleden te maken hebben gehad met het Schoolmaatschappelijk werk is een aantal stellingen voorgelegd. In ruime meerderheid zijn zij positief over de hulp van het Schoolmaatschappelijk werk. Rond vier van de vijf respondenten vinden dat het Schoolmaatschappelijk werk zorgvuldig naar de problemen van het kind heeft gekeken en bijna vier van de vijf respondenten zijn tevreden over de hulp van het Schoolmaatschappelijk werk. Daarnaast vindt bijna driekwart van de respondenten de samenwerking tussen de Schoolmaatschappelijk werker en andere hulpverleners buiten de school goed. Bijna twee derde vindt dat door de inzet van de Schoolmaatschappelijk werk de juiste hulp op tijd is ingeschakeld. Er zijn geen significante verschillen ten opzichte van 2015.

Tabel 22: Mening over het Schoolmaatschappelijk Werk (2016: n=103; 2015: n=206) (% (zeer) mee eens)

	(zeer) mee eens	
	2016	2015
De Schoolmaatschappelijk Werker heeft zorgvuldig naar mijn problemen/ de problemen van mijn kind gekeken.		
Ik ben tevreden over de hulp van het Schoolmaatschappelijk Werk./ aan mijn kind.	82%	82%
De samenwerking tussen de Schoolmaatschappelijk Werker en andere hulpverleners buiten de school is goed.	79%	81%
Door de inzet van de Schoolmaatschappelijk Werker heb ik op tijd de juiste hulp gekregen/is op tijd de juiste hulp voor mijn kind ingeschakeld.	73%	65%
De Schoolmaatschappelijk Werker heeft zorgvuldig naar mijn problemen/ de problemen van mijn kind gekeken.	66%	74%

3.6 Inhoud van de hulp

3.6.1 Integrale zorg

Bij 68% van de kinderen is er in 2016 een gesprek geweest met iemand van de gemeente of van het wijkteam over de hulp die het kind heeft ontvangen. Dit percentage is gedaald vergeleken met het percentage uit de vorige meting (75%). In 2016 heeft eenenveertig procent hulp van meerdere hulpverleners ontvangen. Ongeveer twee derde van de respondenten is (heel) tevreden over de samenwerking tussen de hulpverlener van wie het kind hulp kreeg.

Tabel 23: Integrale zorg bij cliënten basishulp (2016: n=256; 2015: n=219)

	2016	2015
% (ja) gesprek met iemand van gemeente of wijkteam	68% (a)	75% (b)
% (ja) meerdere hulpverleners	41%	36%
Over samenwerking tussen meerdere hulpverleners (n=105)		
% (heel) tevreden	66%	-
% Neutraal	15%	-
% (heel) ontevreden	19%	-

b = significant verschil met a

3.6.2 Inzet sociale netwerken

Eenenzestig procent van de kinderen krijgt naast jeugdhulp nog hulp en ondersteuning van anderen. Vergeleken met de vorige meting hebben relatief meer kinderen hulp en ondersteuning van anderen, want toen betrof het 40% van de kinderen die ook hulp van anderen ontvingen. Dit is een significant verschil ten opzichte van 2015. Van alle antwoorden die in 2016 werden gegeven over de hulp van anderen, ging het net als in 2015, in de meeste gevallen om hulp van familie (zie tabel 9).

Tabel 24: Inzet sociale netwerken bij cliënten basishulp (% antwoorden, meerdere antwoorden mogelijk) 2016 (165 antwoorden) 2015 (122 antwoorden)

Hulp van ...	2016	2015
Familie	67%	62%
Vrienden	26%	30%
Buren	7%	5%

3.6.3 Passende zorg

Een ruime meerderheid (81%) vindt dat voldoende hulp of de juiste soort hulp is geboden. Vergeleken met de vorige meting is er sprake van een significante daling. Toen gaven bijna negen van de tien respondenten (87%) aan dat voldoende hulp of de juiste soort hulp was geboden. Van degenen die dit niet vinden dat in 2016 de juiste of in voldoende mate hulp is geboden, zegt 45% dat het kind zowel meer als andere soort hulp nodig heeft, 43% dat er alleen andere soort hulp nodig is en 12% dat er alleen meer hulp nodig is.

3.7 Uitvoering van de hulp

Ouders en kinderen is een aantal stellingen voorgelegd over de uitvoering van de basishulp. De respondenten zijn over het algemeen in meerderheid positief over de stellingen ten aanzien van de uitvoering van de hulp. Opvallend is dat negen van de tien respondenten aangeven dat de hulpverleners vaak of altijd respectvol zijn in hun behandeling. Ook vinden zeven van de tien respondenten vaak of altijd dat hulpverleners genoeg weten om het kind te kunnen helpen. Bijna eenzelfde aantal vindt dat het kind altijd of vaak goed geholpen wordt bij vragen en problemen. Ten aanzien van het samen met het kind beslissingen nemen, vindt net iets meer dan de helft van de respondenten dat dat vaak of altijd is gebeurd.

Ten aanzien van de meeste stellingen over de uitvoering van de zorg verschilt de mening van kinderen significant van die van de ouders (zie tabel 25). Kinderen of jongeren zijn aanmerkelijk positiever dan de ouders. Het verschil is het grootste bij de stelling dat het kind zich serieus genomen voelt door de hulpverleners. Ook opvallend is dat minder dan de helft van de ouders vindt dat beslissingen vaak of altijd samen met hun kind genomen worden, terwijl ruim driekwart van de kinderen of de jongeren vindt dat dit vaak of altijd gebeurt. Let wel; het gaat hierbij niet om ouders en hun eigen kinderen.

Daarnaast is er een verschil tussen basishulp aan jonge en oudere kinderen: zo vinden jongeren van twaalf jaar en ouder significant vaker dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (67%) dan ouders van kinderen onder de twaalf jaar (38%) die dit voor hun kind inschatten. Ook voelt de eerste groep zich significant vaker serieus genomen (75%) vergeleken met ouders van jonge kinderen die dit voor hun kind inschatten (63%).

Tabel 25: Uitvoering van de hulp met betrekking tot het kind (n=256) (Antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak altijd) (weergave: % vaak/altijd)

	Totaal	Ouder	Kind
Ik word/ mijn kind wordt respectvol behandeld door de hulpverleners.	90%	89%	94%
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn kind te kunnen helpen.	71%	66% (a)	88% (b)
Ik word/ mijn kind wordt goed geholpen bij vragen en problemen.	70%	64% (a)	90% (b)
Ik voel mij/ mijn kind voelt zich serieus genomen door de hulpverleners.	69%	63% (a)	94% (b)
Ik krijg/mijn kind krijgt voldoende informatie over de hulp.	63%	59% (a)	78% (b)
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn kind te helpen.	57%	57%	58%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij/ mijn kind genomen.	52%	46% (a)	77% (b)

b = significant verschil

De ouders zijn stellingen voorgelegd over de hoe de uitvoering van de hulp hen heeft geholpen (zie tabel 26). Net als bij de hulp aan het kind zijn de ouders opmerkelijk positief over de respectvolle behandeling: bijna negen van de tien ouders vinden dat ze vaak of altijd respectvol behandeld zijn door de hulpverleners. Vijfentachtig procent van de ouders vindt dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen genomen worden. Ook over andere aspecten van de uitvoering zijn de ouders positief. Meer dan zeventig procent van de ouders is van mening dat ze vaak of altijd voldoende informatie krijgen over de hulp, dat ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners, dat ze goed geholpen worden bij vragen en problemen en dat hulpverleners genoeg weten om de ouders te kunnen helpen. Over de samenwerking van verschillende organisaties bij de hulp aan de ouder, is het oordeel van de ouders het minst positief, hoewel de meerderheid van de ouders nog steeds vindt dat daarvan vaak of altijd sprake is, namelijk: 59%.

In de ogen van ouders worden beslissingen significant vaker samen met hen genomen dan samen met hun kind. Ouders vinden significant vaker dat zij voldoende informatie over de hulp krijgen dan hun kind. Ook vinden ouders dat zij zich significant vaker serieus genomen voelen door de hulpverleners en dat zij vaker goed geholpen zijn bij vragen en problemen in vergelijking met hun kind.

Tabel 26: Uitvoering van de hulp met betrekking tot de ouder; alleen ouders(n=205) (Antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak altijd) (weergave: % vaak/altijd)

	Vaak/altijd
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners.	87%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen.	85%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp.	77%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners.	74%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen.	73%
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen.	72%
De verschillende organisaties werken samen om mij te helpen (n=171).	59%

3.8 Effect van de hulp

De ouders en kinderen is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op het kind dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Op alle (algemene) stellingen over het effect van de hulp op het kind is de meerderheid van de respondenten het (zeer) eens, dat wil zeggen positief.

Het meest positief zijn de respondenten over de stelling dat door de hulp het kind zich beter voelt en dat het door de hulp thuis beter gaat. Twee derde tot bijna zeven van de tien respondenten zijn het hier (zeer) mee eens. Ongeveer drie van de vijf respondenten vinden dat de hulp effect heeft gehad het gedrag van het kind en dat het kind zich veiliger voelt.

Kinderen of jongeren zijn het significant vaker eens met de stelling (86%) dat zij zich door de hulp beter voelen dan ouders die dit over hun kind zeggen (64%). Respondenten waarbij het gaat om kinderen of jongeren zonder migratie-achtergrond zijn het significant vaker (zeer) oneens met de stelling dat het kind of de jongere zich door de hulp veiliger voelt (21%) dan respondenten waarbij het kind of de jongere geen migratie-achtergrond heeft (9%).

Tabel 27: Effect van de hulp - algemeen (n=256) (Antwoordmogelijkheden: zeer mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, zeer mee eens) (weergave: % eens/ zeer mee eens)

Door de hulp.....	(zeer) mee eens
voel ik mij beter/voelt mijn kind zich beter.	69%
gaat het thuis beter.	66%
gaat het beter met mijn gedrag/ met het gedrag van mijn kind.	61%
voel ik mij/voelt mijn kind zich veiliger.	58%

3.8.1 Effect van de hulp op zelfstandigheid kind

Ouders en kinderen is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. De meerderheid van de respondenten is het (zeer) eens met de stellingen dat het kind zich door de hulp beter gehoord voelt en dat het beter weet wat het wil. Maar net iets meer dan de helft is het (zeer) eens met de stelling dat het kind vaker zegt wat het nodig heeft.

Wat betreft de meeste stellingen over het effect van de hulp op de zelfstandigheid verschilt de mening van kinderen significant van die van de ouders. Kinderen of jongeren zijn aanmerkelijk positiever over het effect van de hulp aan hen dan ouders voor wat betreft het luisteren naar het kind of de jongere door de hulpverlener en dat het kind of de jongere door de hulp vaker zegt wat hij/zij nodig heeft.

Daarnaast vinden respondenten waarbij het kind of de jongere die hulp heeft ontvangen een jongen is, significant vaker (67%) zij zich door de hulp beter gehoord voelen dan respondenten waarbij het om een meisje gaat (51%).

Tabel 28: Effect van de hulp - op zelfstandigheid kind (2016: n=256; 2015: n=219)
(Antwoordmogelijkheden: zeer mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, zeer mee eens) (weergave: % eens/ zeer mee eens)

Door de hulp....	Totaal		Ouders	Kind
	2016	2015	2016	2016
wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord.	61%	-	54% (a)	77% (b)
weet ik beter wat ik wil/weet mijn kind beter wat hij/zij wil.	58%	-	57%	73%
zeg ik vaker wat ik nodig heb/ zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft.	51%	57%	47% (a)	67% (b)

b = significant verschil

3.8.2 Effect van de hulp op zelfredzaamheid

Over de stellingen met betrekking tot het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind is ongeveer de helft van de respondenten het (zeer) eens. Het gaat dan om het effect die de hulp heeft gehad op kind om problemen beter te kunnen oplossen, het vertrouwen van in de toekomst en het beter voor zichzelf kunnen opkomen (zie tabel 29). Het percentage respondenten dat aangeeft dat het kind of de jongere door de hulp beter zijn/haar problemen kan oplossen, is significant afgenomen ten opzichte van 2015.

Wat betreft alle stellingen over het effect van de hulp op de zelfredzaamheid is de mening van de kinderen of de jongeren significant positiever dan die van de ouders (zie tabel 29).

Daarnaast vinden respondenten waarbij het kind of de jongere die hulp heeft ontvangen een jongen is, significant vaker (60%) dat hij door de hulp beter zijn problemen kan oplossen dan respondenten waarbij het om een meisje gaat (44%). Ook vinden respondenten waarbij het kind of de jongere 12 jaar of ouder is significant vaker dat zij door de hulp beter zijn/haar problemen kan oplossen (62%) en dat zij meer vertrouwen hebben in de toekomst (59%), vergeleken met respondenten waarbij het gaat om kinderen jonger dan 12 jaar (respectievelijk 46% is het (zeer) eens dat het kind/jongere door de hulp de problemen kan oplossen en 43% is het (zeer) eens dat het kind/de jonger door de hulp vertrouwen heeft in de toekomst).

Tabel 29: Effect van de hulp - op de zelfredzaamheid kind (2016: n=256; 2015: n=219)
(Antwoordmogelijkheden: zeer mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, zeer mee eens) (weergave: % eens/ zeer mee eens)

Door de hulp...	Totaal		Ouders	Jongeren
	2016	2015	2016	2016
kan ik beter mijn problemen oplossen/kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen.	54%*	63%	46% (a)	84% (b)
heb ik/ heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst.	51%	57%	44% (a)	77% (b)
kan ik beter voor mijzelf opkomen/kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen.	49%	53%	44% (a)	69% (b)

b = significant verschil met a

* = significant verschil tussen de jaren

Dezelfde stellingen over het effect van de hulp zijn nog een keer voorgelegd aan de ouders, maar hierbij heeft het effect van de hulp betrekking op de zelfredzaamheid van de ouder in plaats van op dat van het kind (zie tabel 30). In meerderheid zijn de ouders positief over het effect van de hulp op henzelf als het gaat om het beter oplossen van problemen, het beter voor zichzelf opkomen en het meer vertrouwen hebben in de toekomst.

In de ogen van de ouders heeft de hulp significant vaker een effect gehad op de eigen zelfredzaamheid dan op de zelfredzaamheid van hun kind wat betreft het beter oplossen van problemen, beter voor zichzelf opkomen en meer vertrouwen hebben in de toekomst.

Tabel 30: Effect van de hulp - op de zelfredzaamheid ouder (alleen de ouders) (n=205)
(Antwoordmogelijkheden: zeer mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, zeer mee eens) (weergave: % eens/ zeer mee eens)

Door de hulp...	(zeer) mee eens
kan ik beter mijn problemen oplossen.	64%
kan ik beter voor mijzelf opkomen.	60%
heb ik meer vertrouwen in de toekomst.	58%

3.8.3 Effect van de hulp op de omgeving van het kind

Ouders en kinderen is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op de omgeving van het kind dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Twee derde van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat het door de hulp beter gaat met het kind op de opvang, school, werk of dagbesteding. Echter, iets minder dan de helft is het (zeer) eens met de stelling dat de relatie van het kind met vrienden en anderen beter is geworden.

Respondenten waarbij het gaat om kinderen of jongeren met een migratie-achtergrond die hulp hebben ontvangen, zijn het significant vaker (zeer) oneens met de stelling dat het door de hulp beter gaat met het kind of de jongere op de opvang, school, werk of dagbesteding (25%), dan respondenten waarbij het gaat om kinderen of jongeren zonder migratie-achtergrond (8%).

Tabel 31: Effect van de hulp - op de omgeving van het kind (Antwoordmogelijkheden: zeer mee oneens, mee oneens, neutraal, mee eens, zeer mee eens) (weergave: % eens/ zeer mee eens)

Door de hulp...	(zeer) mee eens
gaat het beter /met mijn kind/ op de opvang, school, werk of dagbesteding (n=245).	66%
besteed ik mijn vrije tijd beter/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter (n=235).	52%
is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden/is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden (n=235).	48%

4 Specialistische hulp

4.1 Inleiding

Dit hoofdstuk gaat in op de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek onder cliënten van specialistische jeugdhulp.

4.2 Tevredenheid over de hulp

Over het algemeen is een ruime meerderheid, 82% van de respondenten, tevreden over de hulp die het gezin heeft (gekregen) in 2016. In de vorige meting was het percentage echter significant hoger (89% was tevreden) (zie tabel 32).

Tabel 32: Tevredenheid over de hulp (cliënten specialistische hulp) (2016: n=257; 2015: n=286)

	Totaal		Jongeren		Ouders	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015
% (ja) tevreden over ontvangen hulp	82% (a)	89% (b)	86%	94%	81% (a)	87% (b)

b= significant verschil met a (tussen de jaren)

Ouders en kinderen/jongeren hebben hun tevredenheid uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Het gemiddelde cijfer dat zij geven, is: 7,3. (In de vorige meting was dit: 7,6, maar het verschil is niet significant.) Er zijn geen significante verschillen in tevredenheid over de ontvangen hulp met betrekking tot de verschillende segmenten. Wanneer het kind of de jongere onder toezicht is gesteld of wordt begeleid door een voogd of gezinsvoogd, dan geven de respondenten wel een significant lager rapportcijfer, namelijk een 6,6 (vergeleken met een 7,5 van kinderen of jongeren zonder onder toezichtstelling of begeleiding door een (gezins)voogd).

De kinderen of jongeren die tevreden zijn over de ontvangen hulp (zie tabel 32), noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- Hulpverleners luisteren goed;
- Hulpverleners besteden tijd aan het kind of de jongere
- Hulpverleners zijn betrokken;
- De hulp heeft geholpen om het gedrag te verbeteren (boosheid, verlegenheid etc. onder controle te krijgen);
- Bij de hulpverlener is alles bespreekbaar/ het kind of de jongere kan altijd bij de hulpverlener terecht.

De ouders die tevreden zijn over de hulp die hun kind heeft ontvangen (zie tabel 2), noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- De hulp heeft effect gehad op het gedrag en op de schoolprestaties;
- Hulpverleners zijn goed bereikbaar, staan paraat en zijn vriendelijk;
- Goede begeleiding, intake/ onderzoeken
- Hulpverleners zijn aardig
- Hulpverleners nemen het kind of de jongere serieus/de hulpverleners luisteren goed/voeren goede gesprekken
- Hulp is een goede steun.

De kinderen of jongeren die ontevreden zijn, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn:

- Lang wachten voordat de hulp start, lange wachttijden (in de wachtkamer, afspraken maken)
- Hulp duurt te lang/leidt niet tot een oplossing
- Wisselende hulpverleners
- Hulpverleners luisteren niet goed/ belichten maar één kant van het verhaal

De ouders die ontevreden zijn over de hulp die hun kind heeft ontvangen, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn:

- Lange duur voordat de hulp start
- Moeilijkheden rond afspraken maken en nakomen
- Hulp heeft geen toegevoegde waarde/ diagnoses kloppen niet
- Hulpverleners schrijven te snel medicatie voor
- Weinig expertise bij de hulpverleners
- Kosten hulpverlening worden niet vergoed/ zijn te hoog

4.3 Wachttijd en toegankelijkheid van de voorzieningen

De gemiddelde tijd tussen het moment van aanmelding bij een zorgaanbieder en de start van de hulp aan het kind is volgens respondenten 1,7 maand¹¹ (zie tabel 33). In de vorige meting¹² was dit 2,3 maand. Als we de twee cliëntervaringsonderzoeken vergelijken, dan is de wachttijd voor specialistische hulp significant afgenomen in 2016 ten opzichte van 2015.

¹¹ Bij 9 personen is de tijd tussen aanmelding en start hulp niet bekend.

¹² In de vorige meting is de wachttijd alleen gevraagd aan de cliënten die in 2015 voor het eerst hulp kregen.

Tabel 33: Gemiddelde tijd tussen moment van aanmelding bij een zorgaanbieder en de start van de hulp aan het kind, 2016 en 2015 (cliënten specialistische hulp)

	Gemiddelde wachttijd (maanden)	
	2016	2015
J&O (53, 24)	1,5 (a)	2,4 (b)
Beperking (73, 22)	1,9 (a)	2,8 (b)
JGGZ (121, 60)	1,7 (a)	2,0 (b)
Totaal (248, 106)	1,7 (a)	2,3 (b)

b= significant verschil met a

Bij bijna twee derde van de kinderen (64%) is binnen een maand na aanmelding bij een zorgaanbieder de hulp gestart (zie tabel 34). Zevenenzestig procent is (zeer) tevreden over de tijd die zit tussen het moment van aanmelding en de start van de hulp. (In de vorige meting was dit 71%. Maar deze daling in tevredenheid ten opzichte van 2015 is niet significant.)

Tabel 34: Tijd tussen aanmelding bij een zorgaanbieder en start van de hulp, 2016 (cliënten specialistische hulp)

	Totaal (n=248)	J&O (n=54)	Beperking (n=73)	JGGZ (n=121)
<= 1 week	14%	20%	12%	12%
1 week t/m 2 weken	13%	7%	12%	17%
2 weken t/m 1 maand	37%	50%	32%	35%
1 maand t/m 2 maanden	16%	4%	16%	22%
> 2 maanden	20%	19%	27%	16%
Totaal	100%	100%	100%	100%

Bijna driekwart van de respondenten die specialistische hulp heeft ontvangen in 2016 geeft aan dat ze vaak of altijd weten waar ze terecht kunnen voor hulp. Ongeveer zeven van de tien respondenten vinden dat ze vaak of altijd snel worden geholpen en dat ze vaak of altijd de hulp krijgen die nodig is (zie tabel 35).

Tabel 35: Toegankelijkheid van de voorzieningen (cliënten specialistische hulp), 2016 – nooit, soms, vaak, altijd- (% vaak/altijd)

	Totaal (n=257)	J&O (n=60)	Beperking (n=74)	JGGZ (n=123)
Ik weet waar ik terecht kan als ik/mijn kind hulp nodig heb.	76%	83%	69%	76%
Ik word/mijn kind wordt snel geholpen.	71%	73%	70%	70%
Ik kan de hulp krijgen die ik/mijn kind nodig heb/heeft.	69%	73%	60%	72%

4.4 Duur van de hulp

Ruim drie van de vijf kinderen hebben langer dan een jaar hulp ontvangen en bijna twee van de vijf hebben maximaal een jaar hulp ontvangen (zie tabel 36). Kinderen die specialistische hulp hebben ontvangen vanwege een beperking hebben significant vaker langer dan een jaar hulp.

Tabel 36: Duur van de hulp (cliënten specialistische hulp), 2016

	Totaal (n=257)	J&O (n=60)	Beperking (n=74)	JGGZ (n=123)
Korter dan 3 maanden	12%	10%	4%	18%
Tussen de 3 en 6 maanden	9%	13%	7%	9%
Tussen de 6 en 12 maanden	16%	20%	10%	18%
Langer dan een jaar	63%	57% (a)	80% (b)	55% (a)
Totaal	100%	100%	100%	100%

b= significant verschil

4.5 Toeleiding naar hulp

Net als in 2015 is ruim een kwart van de kinderen via school of het Schoolmaatschappelijk Werk bij de hulpverlener(s) terecht gekomen. Waarschijnlijk is dit via het wijkteam gebeurd, want het Schoolmaatschappelijk Werk verwijst door naar het wijkteam en het wijkteam verwijst weer door naar de specialistische hulp. Bijna een even groot percentage is via de huisarts bij de hulpverleners terecht gekomen. In mindere mate zijn de kinderen via andere wegen bij de hulpverleners terecht gekomen, namelijk via iemand van de gemeente of via de specialist (zie tabel 37). Stichting MEE zit nu in het wijkteam. Waarschijnlijk dat de afname in de toeleiding via deze stichting hiermee te maken heeft.

Tabel 37: Via wie is het kind bij de hulpverleners(s) terecht gekomen (cliënten specialistische hulp) (% antwoorden Totaal en naar soort hulp).

	Totaal		J&O		Beperking		JGGZ	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
Via school of het Schoolmaatschapp. Werk	26%	29%	32%	32%	21%	21%	28%	40%
Via de huisarts	25%	19%	2%	14%	7%	9%	46%	31%
Via iemand van de gemeente of het Wijkteam	14%	9%	19%	3%	27%	13%	4%	8%
Via een specialist	11%	13%	8%	6%	17%	16%	9%	9%
Via de schoolarts of het Centrum voor Jeugd en Gezin (consultatiebureau)	6%	6%	6%	6%	7%	8%	6%	5%
Via Bureau Jeugdzorg / gezinsvoogd	6%	7%	16%	17%	8%	5%	0%	2%
Via Stichting MEE	1%	8%	0%	5%	4%	14%	0%	2%
Anders	9%	6%	14%	9%	8%	11%	5%	4%
Weet niet meer	3%	4%	3%	8%	1%	4%	3%	1%
Totaal	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%

Meerdere antwoorden mogelijk

Tabel 37 laat zien dat er duidelijke verschillen zijn tussen de segmenten wat betreft de toeleiding in 2016. Zo lopen bij jeugd-GGZ relatief veel verwijzingen via de huisarts (46%, dit percentage is hoger dan in 2015, 31%). Daarentegen zijn er zeer weinig cliënten bij de jeugd-GGZ terecht gekomen via de gemeente/het wijkteam (4%). Dit percentage is lager dan in 2015 (8%).

Bij Jeugd en Opvoedhulp (J&O) lopen relatief veel verwijzingen via school/SMW (32%), via de gemeente/het wijkteam (19%) en de jeugdbescherming (16%). Het percentage dat via de gemeente/het wijkteam loopt is gestegen.

Bij zorg voor jeugd met een beperking lopen veel verwijzingen via de gemeente/het wijkteam (27%) of een specialist (17%). Het percentage dat via de gemeente/het wijkteam loopt is gestegen en het percentage dat via MEE loopt is gedaald. Mogelijk heeft dit te maken met het feit dat MEE consultants nu deel uitmaken van de wijkteams. De route naar de zorg voor jeugd met een beperking liep in het verleden vaak via MEE.

4.5.1 Schoolmaatschappelijk werk

Zestien procent heeft momenteel hulp en 22% heeft in het verleden hulp gehad van het Schoolmaatschappelijk werk. (In 2015 was dit respectievelijk 15% en 27%). Zeventijftig procent heeft geen hulp of heeft nooit hulp gehad van het Schoolmaatschappelijk werk. De overige 5% gaat nog niet naar school.

Aan de respondenten die wel te maken hebben of in het verleden te maken hebben gehad met het Schoolmaatschappelijk werk is een aantal stellingen voorgelegd. In ruime meerderheid (75%) zijn zij positief over de hulp van het Schoolmaatschappelijk werk.

Bijna driekwart van de respondenten vindt dat het Schoolmaatschappelijk werk zorgvuldig naar de problemen van het kind heeft gekeken. Dit is een significante daling ten opzichte van 2015, toen was 89% van de respondenten die specialistische hulp had en te maken had (gehad) met het Schoolmaatschappelijk werk, het (zeer) eens met deze stelling.

Ruim drie van de vijf respondenten vinden de samenwerking tussen de Schoolmaatschappelijk werker en andere hulpverleners buiten de school goed. Net iets meer dan de helft vindt dat door de inzet van de Schoolmaatschappelijk werk de juiste hulp op tijd is ingeschakeld. Dit is een significante daling ten opzichte van 2015, toen was bijna driekwart van de respondenten die specialistische hulp had en te maken had (gehad) met het Schoolmaatschappelijk werk, het (zeer) eens met deze stelling.

Tabel 38: Mening over stellingen over Schoolmaatschappelijk Werk (cliënten specialistische hulp) (% respondenten (zeer) mee eens)

	2016	2015
Ik ben tevreden over de hulp van het Schoolmaatschappelijk Werk./ aan mijn kind (n= 103; 106).	75%	82%
De Schoolmaatschappelijk Werker heeft zorgvuldig naar mijn problemen/ de problemen van mijn kind gekeken. (n=103 ; 80).	72% (a)	89% (b)
De samenwerking tussen de Schoolmaatschappelijk Werker en andere hulpverleners buiten de school is goed.(n= 103 ; 80).	63%	69%
Door de inzet van de Schoolmaatschappelijk Werker heb ik op tijd de juiste hulp gekregen/is op tijd de juiste hulp voor mijn kind ingeschakeld.(n= 103 ; 106).	55% (a)	73% (b)

b = significant verschil met a

4.6 Inhoud van de hulp

4.6.1 Integrale zorg

Bij 46% van de kinderen is er in 2016 een gesprek geweest met iemand van de gemeente of van het wijkteam over de hulp die het kind heeft ontvangen. In totaal is er sprake van een significante daling vergeleken met de vorige meting (zie tabel 39). Bij kinderen die in 2016 hulp hebben ontvangen in het kader van Jeugd GGZ is significant minder vaak een gesprek geweest dan bij kinderen die hulp hebben ontvangen in het kader van J&O of Jeugd met een beperking (zie tabel 39).

In 2016 hebben minder respondenten te maken gehad met meerdere hulpverleners dan in 2015. Een derde heeft in 2016 hulp van meerdere hulpverleners ontvangen tegen twee van de vijf in 2015. Bijna vier van de vijf respondenten zijn (heel) tevreden over de samenwerking tussen de hulpverleners. In 2015 is deze vraag niet gesteld aan de respondenten.

Tabel 39: Integrale zorg (cliënten specialistische hulp) (2016: n=257; 2015: n=259)

		Totaal	J&O	Beperking	JGGZ
% (ja) gesprek met iemand van gemeente of wijkteam	2016	46% (a)	67% (a)	62%	27% (a)*
	2015	55% (b)	55% (b)	69%	43% (b)
% (ja) meerdere hulpverleners	2016	34% (a)	37%	42%	27%
	2015	40% (b)	40%	51%	30%
% (heel) tevreden over samenwerking tussen hulpverleners	2016	78%	73%	81%	79%

a, b over de kolommen= significant verschil tussen 2016 en 2015

*= significant verschil met andere segmenten

4.6.2 Passende zorg

Vier van de vijf respondenten vinden dat voldoende hulp of de juiste soort hulp is geboden. Er zijn geen significante verschillen tussen de domeinen en tussen 2015 en 2016. Van degenen die niet vinden dat in 2016 de juiste of in voldoende mate hulp is geboden, zegt 38% dat er alleen méér hulp nodig is, 31% dat er alleen andere soort hulp nodig is en 31% dat het kind zowel meer als andere soort hulp nodig heeft.

Tabel 40: Passende zorg (2016: n=257; 2015: n=286)

% (ja) voldoende of de juiste soort hulp		Totaal	J&O	Beperking	JGGZ
	2016	80%	83%	77%	80%
	2015	81%	81%	80%	83%

4.6.3 Inzet sociale netwerken

Drieënvijftig procent van de kinderen krijgt naast jeugdhulp nog hulp en ondersteuning van anderen. Vergeleken met de vorige meting hebben in 2016 significant meer kinderen hulp en ondersteuning van anderen ontvangen, want in 2015 ontving 29% van de kinderen hulp van anderen. Van alle gegeven antwoorden over de in 2016 van anderen ontvangen hulp, ging het bij ongeveer twee derde om hulp van familie (zie tabel 41).

Tabel 41: Inzet sociale netwerken (% antwoorden)

Hulp van...	2016	2015
Familie	65%	65%
Vrienden	27%	26%
Buren	5%	6%
Vrijwilligers	3%	4%

Ouders en kinderen is een aantal stellingen voorgelegd over de uitvoering van de (specialistische) hulp. De respondenten zijn over het algemeen in meerderheid positief over de stellingen ten aanzien van de uitvoering van de hulp.

Ruim negen van de tien respondenten geven aan dat de hulpverleners vaak of altijd respectvol zijn in hun behandeling. Ook voelen bijna vier van de vijf respondenten dat zij of hun kind vaak of altijd serieus genomen worden door de hulpverleners. Hierbij zijn respondenten waarbij het kind jonger dan 12 jaar is, significant positiever (84% zegt vaak/altijd) dan respondenten waarbij het kind 12 jaar of ouder is (73%).

Bijna driekwart van de respondenten die specialistische hulp hebben ontvangen, vindt dat zij of hun kind goed geholpen worden bij vragen en problemen. Respondenten die te maken hebben gehad met onder toezichtstelling van het kind of begeleiding door een (gezins)voogd, vinden significant minder vaak dat het kind of de jongere vaak of altijd goed geholpen wordt bij vragen en problemen (60% zegt vaak/altijd) dan respondenten waarbij geen sprake is van onder toezichtstelling of begeleiding (77%).

Zeven van de tien respondenten zegt dat zij of het kind of de jongere vaak of altijd voldoende informatie krijgen over de hulp. Respondenten die in 2016 te maken hebben gehad met hulp in het kader van een beperking vinden minder vaak dat er voldoende informatie over de hulp wordt verstrekt (zie tabel). Dit geldt ook voor respondenten zonder migratie-achtergrond (65% zegt vaak/altijd) vergeleken met respondenten met een migratieachtergrond (78%).

Bijna twee derde vindt dat beslissing over de hulp vaak of altijd samen met het kind of de jongere worden genomen. Respondenten waarbij sprake is van een beperking zijn, vinden dat dit minder vaak het geval is (zie tabel 42). Ook respondenten zonder migratie-achtergrond zijn minder positief (60% zegt vaak of altijd) dan respondenten met een migratie-achtergrond (73% zegt vaak of altijd). Ook respondenten waarbij het kind jonger is dan 12 jaar vinden minder vaak dat beslissingen samen met het kind of de jongere worden genomen (56% zegt vaak of altijd) vergeleken met respondenten waarbij het kind of de jongere 12 jaar of ouder is (74%).

Tot slot geven drie van de vijf respondenten aan dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samen werken om het kind of de jongere te helpen.

Tabel 42: Uitvoering van de hulp met betrekking tot het kind (antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak, altijd), 2016 (weergave: % vaak/altijd)

	Totaal (n=257)	J&O (n=60)	Beperking (n=74)	JGGZ (n=123)
Ik word/ mijn kind wordt respectvol behandeld door de hulpverleners.	94%	95%	89%	97%
Ik voel mij/ mijn kind voelt zich serieus genomen door de hulpverleners.	79%	75%	80%	81%
Ik word/ mijn kind wordt goed geholpen bij vragen en problemen.	74%	77%	72%	75%
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn kind te kunnen helpen.	73%	77%	69%	74%
Ik krijg/mijn kind krijgt voldoende informatie over de hulp.	70%	68% (a)	58% (b)	79% (a)
Beslissingen over de hulp worden samen met mij/ mijn kind genomen.	65%	63% (a)	46% (b)	76% (a)
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn kind te helpen.	62%	69%	57%	60%

b = significant verschil met a

De ouders zijn stellingen voorgelegd over de hoe de uitvoering van de hulp hen heeft geholpen. Net als bij de hulp aan het kind zijn de ouders opmerkelijk positief over de respectvolle behandeling: bijna negen van de tien ouders vinden dat ze vaak of altijd respectvol behandeld zijn door de hulpverleners. Negentachtig procent van de ouders vindt dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen genomen worden. In de ogen van de ouders worden beslissingen over de hulp significant vaker samen met hen genomen dan samen met hun kind.

Ook over andere aspecten van de uitvoering zijn de ouders positief. Ruim vier van de vijf ouders voelen zich serieus genomen door de hulpverleners. Ruim driekwart van de ouders is van mening dat ze vaak of altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen en dat ze vaak of altijd voldoende informatie krijgen over de hulp. In de ogen van de ouders krijgen zij significant vaker voldoende informatie over de hulp dan dat hun kind informatie krijgt. Ruim zeven van de tien ouders vinden dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg weten om de ouders te kunnen helpen. Over de samenwerking van verschillende organisaties bij de hulp aan de ouder, zijn de ouders het minst positief, maar de meerderheid van de ouders, twee derde, vindt nog steeds dat daarvan vaak of altijd sprake is.

Tabel 43: Uitvoering van de hulp met betrekking tot de ouder, alleen de ouders (antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak, altijd), 2016 (weergave: % vaak/altijd)

	Totaal (n=207)	J&O (n=43)	Beperking (n=58)	JGGZ (n=106)
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners.	90%	86%	90%	92%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen.	89%	86%	85%	93%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners.	81%	79%	79%	83%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen.	76%	84%	67%	78%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp.	76%	84%	67%	77%
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen.	72%	81%	66%	72%
De verschillende organisaties werken samen om mij te helpen.	67%	65%	67%	68%

4.8 Effect van de hulp

De ouders en kinderen is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op het kind dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Op alle (algemene) stellingen over het effect van de hulp op het kind is de meerderheid van de respondenten het (zeer) eens, dat wil zeggen positief.

Het meest positief zijn de respondenten over de stelling dat door de hulp het kind zich beter voelt en dat het door de hulp het beter gaat met het gedrag van het kind of de jongere.

Respondenten die in 2016 te maken hebben gehad met onder toezichtstelling of begeleiding door een (gezins)voogd zijn het significant minder vaak (zeer) eens (55%) met de stelling dat het kind of de jongere zich beter voelt door de hulp dan respondenten die niet te maken hebben gehad met onder toezichtstelling of begeleiding (76% (zeer) eens). Bijna twee derde van alle respondenten die specialistische hulp hebben ontvangen vindt dat de hulp effect heeft gehad de thuissituatie. Respondenten met een migratieachtergrond zijn hierover positiever (73%) dan respondenten zonder migratie-achtergrond (60%). Tot slot zijn drie van de vijf respondenten het (zeer) eens met de stelling dat het kind of de jongere zich veiliger voelt door de hulp.

Tabel 44: Effect van de hulp – algemeen (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens), 2016 (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

	Totaal (n=257)	J&O (n=60)	Beperking (n=74)	JGGZ (n=123)	4.8.1
voel ik mij beter/voelt mijn kind zich beter.	72%	65%	78%	72%	
gaat het beter met mijn gedrag/ met het gedrag van mijn kind.	68%	63%	69%	69%	
gaat het thuis beter.	65%	57%	66%	69%	
voel ik mij/voelt mijn kind zich veiliger.	60%	58%	64%	59%	

Effect van de hulp op zelfstandigheid kind

Ouders en kinderen is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Ruim de helft tot bijna drie van de vijf respondenten is het (zeer) eens met de stellingen dat het kind zich door de hulp beter gehoord voelt en dat het beter weet wat het wil en dat het kind vaker zegt wat het nodig heeft.

Respondenten die in 2016 te maken hebben gehad met hulp in het kader van J&O, zijn het relatief minder vaak (zeer) eens met de stelling dat het kind of de jongere vaker zegt wat hij/zij nodig heeft, vergeleken met diezelfde groep respondenten in 2015.

Tabel 45: Effect van de hulp - op zelfstandigheid (2016: n=257; 2015: n=286) (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	Totaal		J&O		Beperking		JGGZ	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord.	59%	-	50%	-	64%	-	61%	-
weet ik beter wat ik wil/weet mijn kind beter wat hij/zij wil.	56%	-	53%	-	55%	-	58%	-
zeg ik vaker wat ik nodig heb/ zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft.	55%	53%	52% (a)	66% (b)	53%	45%	57%	56%

b = significant verschil met a

4.8.2 Effect van de hulp op zelfredzaamheid

Over de stellingen met betrekking tot het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind zijn ruim drie van de vijf respondenten het (zeer) eens dat het kind of de jonger beter zijn/haar problemen kan oplossen. Respondenten die in 2016 te maken hebben gehad met JGGZ zijn het hiermee significant minder vaak (zeer) eens dan in 2015. Ruim de helft van de respondenten die specialistische hulp hebben ontvangen in 2016 zijn het (zeer) eens met de stelling dat het kind of de jongere beter voor zichzelf kan opkomen door de hulp. De helft is het (zeer) eens dat het kind meer vertrouwen heeft in de toekomst. Respondenten die in 2016 te maken hebben gehad met JGGZ zijn het hiermee significant minder vaak (zeer) eens dan in 2015 (zie tabel 46).

Gezinnen waarbij het kind dat specialistische hulp heeft ontvangen 12 jaar of ouder is, zijn het significant vaker eens dat het kind door de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst (58%), dan gezinnen waar het kind jonger is dan 12 jaar (43%). Wat betreft het vertrouwen in de toekomst geldt ook dat kinderen of

jongeren vaker van mening zijn (66%) dat ze door de hulp meer vertrouwen hebben in de toekomst, dan de ouders (46%). Let wel; het gaat hier niet om kinderen of jongeren en hun eigen ouders.

Tabel 46: Effect van de hulp - op de zelfredzaamheid kind (2016: n=257; 2015: n=286)
(antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	Totaal		J&O		Beperking		JGGZ	
	2016	2015	2016	2015	2016	2015	2016	2015
kan ik beter mijn problemen oplossen/kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen.	61%	67%	55%	56%	58%	64%	65% (a)	80% (b)
kan ik beter voor mijzelf opkomen/kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen.	54%	54%	53%	58%	47%	44%	58%	64%
heb ik/ heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst.	50%	54%	52%	58%	43%	40%	54% (a)	70% (b)

b = significant verschil met a

Dezelfde stellingen over het effect van de hulp zijn nog een keer voorgelegd aan de ouders, maar waarbij het effect van de hulp dan betrekking heeft op de zelfredzaamheid van de ouder in plaats van op dat van het kind. Ruim de helft tot twee derde van de ouders vindt dat de hulp een effect heeft gehad op de eigen zelfredzaamheid als het gaat om beter voor zichzelf opkomen, meer vertrouwen hebben in de toekomst en het beter oplossen van problemen. In de ogen van de ouders heeft de hulp significant vaker een effect op hun eigen zelfredzaamheid dan op de zelfredzaamheid van het kind als het gaat om het beter oplossen van problemen en om meer vertrouwen hebben in de toekomst.

Tabel 47: Effect van de hulp - op de zelfredzaamheid ouder (alleen de ouders) (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens), 2016 (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

	Totaal (n=207)	J&O (n=43)	Beperking (n=58)	JGGZ (n=106)
kan ik beter voor mijzelf opkomen.	66%	65%	71%	64%
heb ik meer vertrouwen in de toekomst.	62%	61%	69%	59%
kan ik beter mijn problemen oplossen.	52%	49%	66%	45%

4.8.3 Effect van de hulp op de omgeving van het kind

Ouders en kinderen/jongeren is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op de omgeving van het kind of de jongere dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Ruim twee derde van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat het door de hulp beter gaat met het kind op de opvang, school, werk of dagbesteding. Respondenten met een migratie-achtergrond zijn hierover positiever (76% (zeer) eens) dan respondenten zonder migratie-achtergrond (65%).

Iets minder dan de helft van de respondenten die in 2016 specialistische hulp hebben ontvangen, is het (zeer) eens met de stelling dat het kind of de jongere zijn of haar vrije tijd beter besteedt. Respondenten met een migratie-achtergrond zijn hierover positiever (57%) dan respondenten zonder migratie-achtergrond (42%).

Tabel 48: Effect van de hulp - op de omgeving van het kind (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens), 2016 (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	Totaal (n=245)	J&O (n=54)	Beperking (n=71)	JGGZ (n=120)
gaat het beter /met mijn kind/ op de opvang, school, werk of dagbesteding.	68%	66%	67%	70%
is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden/is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden.	53%	49%	49%	56%
besteed ik mijn vrije tijd beter/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter.	49%	47%	50%	48%

5 Jeugdbescherming en jeugdreclassering

5.1 Inleiding

Dit hoofdstuk betreft de ervaringen van de cliënten, die een jeugdbeschermings- of jeugdreclasseringsmaatregel hebben gehad in 2016. Het gaat hierbij om ervaringen met de jeugdbescherming/jeugdreclassering als met de jeugdhulp.

5.2 Tevredenheid over jeugdbescherming en jeugdreclassering

Bijna twee derde van de respondenten (65%) is over het algemeen tevreden over de begeleiding van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer of jeugdreclasserder in 2016. Respondenten met kinderen van 12 jaar en ouder met JB/JR zijn significant vaker tevreden (75% is tevreden) vergeleken met respondenten met kinderen jonger dan 12 jaar met JB/JR (51%). Kinderen/jongeren zijn positiever dan ouders (76% vs. 58%), zie tabel 49.

Tabel 49: Tevredenheid over jeugdbescherming en jeugdreclassering, 2016 (n=101)

	Totaal	Jongeren	Ouders
% (ja) tevreden over ontvangen begeleiding	65%	76%	58%

De respondenten hebben hun tevredenheid over de begeleiding van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer en jeugdreclasserder ook uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Gemiddeld geven zij een 6,3. Respondenten met kinderen die 12 jaar of ouder zijn geven een significant hoger rapportcijfer (6,8) dan respondenten met kinderen jonger dan 12 jaar (5,5). Jongeren geven een significant hoger rapportcijfer (7,1) voor de begeleiding door gezinsvoogd/jeugdbeschermer en jeugdreclasserder dan ouders (5,7).

De kinderen of jongeren die tevreden zijn over de ontvangen begeleiding van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer en jeugdreclasserder noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- De aanwezigheid van hulp/ de mogelijkheid die er is om hulp te krijgen
- De interesse en persoonlijke betrokkenheid vanuit de voogd of begeleider voor de jongere
- Goede begeleiding bij huiswerk, dagbesteding, school of werk door de voogd of begeleider
- Goede begeleiding bij het regelen van zaken bij instanties (DUO, DigiD, kamertraining).

De ouders die tevreden zijn over de ontvangen begeleiding van hun kind door de gezinsvoogd/de jeugdbeschermer of jeugdreclasserder, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- De aanwezigheid van hulp/ de mogelijkheid die er is om hulp te krijgen
- De jeugdbeschermer/gezinsvoogd of jeugdreclasserder neemt de ouders serieus en is vriendelijk
- De jeugdbeschermer/gezinsvoogd of jeugdreclasserder fungeert als een intermediair tussen ouders en instanties.
- De jeugdbeschermer/gezinsvoogd of jeugdreclasserder denkt mee met de ouder en geeft advies
- De jeugdbeschermer/gezinsvoogd of jeugdreclasserder denkt mee met de jongere en komt op voor zijn belangen.

De kinderen of jongeren die ontevreden zijn over de begeleiding van de gezinsvoogd/jeugdbeschermer of jeugdreclasserder, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn

- De begeleiding had een gedwongen karakter
- De begeleiding is erg intensief of frequent
- De begeleider zegt afspraken steeds af/ is onbereikbaar/ respondent moet lang wachten op begeleiding
- Verwachtingen bij de jongeren over de begeleiding worden niet waargemaakt
- Slechte communicatie tussen begeleider en jongere en/of niet met elkaar overweg kunnen

De ouders die ontevreden zijn over de begeleiding van hun kind door de gezinsvoogd/jeugdbeschermer of jeugdreclasserder, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn:

- Afspraken worden niet nagekomen;
- De begeleiding laat het afweten op cruciale momenten (bijvoorbeeld bij een rechtzaak)
- De begeleiding van het kind deugt niet in de ogen van de ouder
- De begeleider is te druk waardoor er lange tijd zit tussen de afspraken
- Onduidelijkheid over het behandelplan of behandeltraject door de begeleiders
- Slechte persoonlijke relatie tussen ouder en begeleider/ wantrouwen/ ouder voelt zich niet serieus genomen
- Ouder is het oneens met beslissing over de uit huisplaatsing van het kind

5.3 Tevredenheid over de jeugdhulp

Vanaf nu gaat het alleen om kinderen of jongeren die naast JB/JR ook jeugdhulp hebben ontvangen. Dit kan hulp zijn van het wijkteam of van een zorgaanbieder of van beide. De volgende paragrafen gaan over deze hulp. Bij zeventig procent van de respondenten heeft het kind naast een JB/JR maatregel ook hulp ontvangen van het wijkteam en/of de zorgaanbieder.

Over het algemeen is 82% van de respondenten tevreden over de hulp die het gezin heeft (gekregen) in 2016 van het wijkteam en/of de zorgaanbieder (zie tabel 50). Ouders en kinderen/jongeren hebben ook hun tevredenheid uitgedrukt in een rapportcijfer van 1 t/m 10. Het gemiddelde cijfer dat zij geven, is: 6,8.

Tabel 50: Tevredenheid over de jeugdhulp (n=71)

	Totaal	Jongeren	Ouders
% (ja) tevreden over ontvangen hulp	82%	80%	84%

De kinderen of jongeren die tevreden zijn over de ontvangen hulp van het wijkteam en/ of de zorgaanbieder (zie tabel 50), noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- De hulp (bijvoorbeeld bij agressiviteit en boosheid) heeft geholpen/ door de hulp is er meer emotionele stabiliteit gekomen
- De hulpverlener is betrokken en toont initiatief om te helpen
- De hulpverlener heeft veel kennis en ervaring en luistert goed naar de jongere
- De hulpverlener helpt de jongere om zijn/haar doelen te verwezenlijken (werk, school, zelfstandig wonen etc).

De ouders die tevreden zijn over de hulp die hun kind heeft ontvangen van het wijkteam en/of de zorgaanbieder (zie tabel 50), noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze tevreden zijn:

- De hulpverlener is betrokken en staat klaar met advies aan de ouders
- De hulpverlener is bereid om praktische zaken (bijvoorbeeld financiële zaken) te regelen voor de ouders
- De hulpverlener helpt het kind goed met communicatie- en/of gedragsproblemen
- De hulpverlener heeft een goed inzicht in de situatie van het kind

De kinderen of jongeren die ontevreden zijn over de hulp van het wijkteam en/of de zorgaanbieder, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn:

- De hulpverlener betreft de jongere onvoldoende bij beslissingen
- De behandeling van de jongere is te streng en niet adequaat
- De communicatie met de hulpverlener loopt niet goed

De ouders die ontevreden zijn over de hulp die hun kind heeft ontvangen van het wijkteam en/of de zorgaanbieder, noemen relatief vaak de volgende aspecten waarover ze ontevreden zijn:

- Wisselende hulpverleners
- Er is niet de juiste hulp geboden/ er is niet (op tijd) doorverwezen
- De hulpverlener kijkt niet naar het totaalplaatje, maar kijkt alleen naar één kant van het verhaal
- De hulp was niet nodig/ongewenst, de hulp heeft niet geholpen: kind gaat achteruit in plaats van vooruit.

5.4 Duur van de hulp en toegankelijkheid van de voorzieningen

Ruim drie van de vijf respondenten hebben langer dan een jaar hulp ontvangen van een wijkteam en/of zorgaanbieder. Bijna twee van de vijf hebben maximaal een jaar hulp ontvangen (zie tabel 51).

Tabel 51: Duur van de hulp, 2016 (n=71)

	Totaal
Korter dan 3 maanden	4%
Tussen de 3 en 6 maanden	4%
Tussen de 6 en 12 maanden	30%
Langer dan een jaar	62%

Bijna twee derde van de respondenten geeft aan dat ze vaak of altijd weten waar ze terecht kunnen voor hulp. Ruim de helft van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd snel worden geholpen en dat ze vaak of altijd de hulp krijgen die nodig is (zie tabel 52).

Tabel 52: Toegankelijkheid van de voorzieningen (n=71), 2016 (antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak, altijd) (weergave: % vaak/altijd)

	Vaak/altijd
Ik weet waar ik terecht kan als ik/mijn kind hulp nodig heb.	67%
Ik kan de hulp krijgen die ik/mijn kind nodig heb/heeft.	55%
Ik word/mijn kind wordt snel geholpen.	51%

5.5 Inhoud van de jeugdhulp

5.5.1 Integrale zorg

Bij 62% van de kinderen/jongeren is er in 2016 een gesprek geweest met iemand van de gemeente of van het wijkteam over de hulp aan het kind of de jongere. Bij bijna de helft van de respondenten is sprake van meerdere hulpverleners (zie tabel 53). De helft van de respondenten die meerdere hulpverleners heeft of heeft gehad, is (heel) tevreden over deze samenwerking tussen de hulpverleners.

Tabel 53: Integrale zorg (n=71), 2016

	Totaal
% (ja) gesprek met iemand van gemeente of wijkteam	62%
% (ja) meerdere hulpverleners	49%
Tevredenheid over samenwerking meerdere hulpverleners:	
% (heel) tevreden	50%
% Neutraal	15%
% (heel) ontevreden	35%

5.5.2 Passende zorg

Bijna een kwart (72%) van de respondenten vindt dat voldoende hulp of de juiste soort hulp is geboden. Van degenen die dit niet vinden, zegt 70% dat er alleen andere soort hulp nodig is, 5% dat er alleen méér hulp nodig is en 25% dat het kind of de jongere zowel meer als andere soort hulp nodig heeft.

5.5.3 Inzet sociale netwerken

Tweeëntachtig procent van de kinderen kreeg nog hulp en ondersteuning van anderen. Bij 63% van de antwoorden ging het om hulp van familie en bij 32% om hulp van vrienden en bij 5% om hulp van bureaus.

5.6

Uitvoering van de hulp

Bijna vier van de vijf respondenten zijn positief over de respectvolle behandeling van het kind of de jongere door de hulpverlener. Ook geven ruim drie van de vijf respondenten aan dat er vaak of altijd sprake is dat het kind of de jongere goed wordt geholpen bij vragen en problemen. Bijna drie van de vijf respondenten geven aan dat ze vaak of altijd serieus genomen worden door de hulpverleners. Als het gaat over voldoende informatie over de hulp, dat hulpverleners genoeg weten en samenwerken met elkaar om het kind of de jongere goed te kunnen helpen, dan zijn de respondenten minder positief. Net iets meer dan de helft van de respondenten geeft aan dat dit nooit of soms gebeurt. Als het gaat over het nemen van beslissingen samen met het kind zijn de respondenten behoorlijk negatief: bijna twee derde geeft aan dat dit nooit of soms gebeurt.

Tabel 54: Uitvoering van de hulp met betrekking tot het kind (n=71), 2016 (antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak, altijd) (weergave: % vaak/altijd)

	Vaak/altijd
Ik word/ mijn kind wordt respectvol behandeld door de hulpverleners.	79%
Ik word/ mijn kind wordt goed geholpen bij vragen en problemen.	62%
Ik voel mij/ mijn kind voelt zich serieus genomen door de hulpverleners.	60%
Ik krijg/mijn kind krijgt voldoende informatie over de hulp.	45%
De hulpverleners weten genoeg om mij/mijn kind te kunnen helpen.	44%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mijn kind te helpen.	43%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij/ mijn kind genomen.	36%

Ten aanzien van de stellingen over de uitvoering van de hulp met betrekking tot het kind is een aantal significante verschillen tussen groepen waargenomen:

Als het gaat om een respectvolle behandeling van het kind of de jongere door de hulpverlener, dan valt op dat respondenten waarbij de hulp door een jongen ontvangen is, vaker vinden dat de hulpverlener het kind of de jongere vaak of altijd respectvol heeft behandeld (95%) dan wanneer het hulp aan een meisje betreft (61%).

Wat betreft het nemen van beslissingen samen met het kind, zijn er de volgende significante verschillen:

- 48% van de ouders vindt dat vaak of altijd samen met het kind of de jongere de beslissingen worden genomen, vergeleken met 25% van de jongeren.
- 45% van de respondenten met een migratie-achtergrond vindt dat beslissingen vaak of altijd samen met het kind of de jongere worden genomen. Van de respondenten zonder een migratie-achtergrond vindt 21% dit.
- 46% van de respondenten waarbij het kind of de jongere 12 jaar of ouder is, vindt dat beslissingen vaak of altijd samen met het kind of de jongere worden genomen. Van de respondenten waarbij het kind jonger is dan 12 jaar, vindt 19% dit.
- 55% van de respondenten waarbij sprake op het enquêtetijdstip sprake was van onder toezichtstelling of begeleiding door een gezinsvoogd of voogd, vindt dat vaak of altijd beslissingen samen met het kind of de jongere worden genomen tegen 28% van de respondenten die op het moment van het telefonisch interview niet te maken hadden met onder toezichtstelling of begeleiding.

Tot slot blijkt dat respondenten waarbij de hulp door een jongen ontvangen is, vaker vinden dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg weten om het kind of de jongere te kunnen helpen (55%) dan wanneer het hulp aan een meisje betreft (30%).

De ouders zijn stellingen voorgelegd over de hoe de uitvoering van de hulp hen heeft geholpen. Ouders zijn opmerkelijk positief over de respectvolle behandeling: bijna negen van de tien ouders vinden dat ze vaak of altijd respectvol behandeld zijn door de hulpverleners. Ongeveer twee derde van de ouders vindt dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen genomen worden.

Ook over andere aspecten van de uitvoering zijn de ouders in meerderheid positief. Bijna twee derde van de ouders voelt zich serieus genomen door de hulpverleners. Drie van de vijf ouders zijn van mening dat ze vaak of altijd voldoende informatie krijgen over de hulp en dat hulpverleners genoeg weten om de ouders te kunnen helpen. Bijna drie van de vijf ouders vinden dat ze vaak of altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen. Maar over de samenwerking van verschillende organisaties bij de hulp aan de ouder, zijn de ouders minder positief: bijna drie van de vijf vinden dat de verschillende organisaties soms of nooit samenwerken als het gaat om de hulp aan de ouder.

Ouders vinden significant vaker dat beslissingen vaker samen met hen worden genomen dan samen met het hun kind. Ouders vinden ook significant vaker dat zij vaker voldoende informatie krijgen dan dat hun kind informatie krijgt.

Tabel 55: Uitvoering van de hulp met betrekking tot de ouder, alleen de ouders (n=40)
(antwoordmogelijkheden: nooit, soms, vaak, altijd), 2016 (weergave: % vaak/altijd)

	Vaak/altijd
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners.	88%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen.	68%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners.	65%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp.	61%
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen.	60%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen.	58%
De verschillende organisaties werken samen om mij te helpen.	41%

5.7 Effect van de hulp

De ouders en kinderen/jongeren is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op het kind dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Net iets meer dan de helft van de respondenten is het (zeer) eens met de stellingen, met uitzondering van de stelling dat het door de hulp thuis beter gaat met het kind of de jongere (46% (zeer) eens).

Tabel 56: Effect van de hulp - algemeen (n=71), 2016 (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	(zeer) mee eens
gaat het beter met mijn gedrag/ met het gedrag van mijn kind.	53%
voel ik mij beter/voelt mijn kind zich beter.	51%
voel ik mij/voelt mijn kind zich veiliger.	51%
gaat het thuis beter.	46%

5.7.1 Effect van de hulp op zelfstandigheid kind

Ouders en kinderen/jongeren is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Ruim de helft (56%) is het (zeer) eens met de stelling dat het kind zich door de hulp beter gehoord voelt. Net iets minder dan de helft is het (zeer) eens met de stelling dat het kind of de jongere beter weet wat het wil. Ruim twee van de vijf respondenten (41%) is het (zeer) eens met de stelling dat het kind of de jongere vaker zegt wat het nodig heeft. Respondenten die op het moment van het telefonische interview te maken hadden met onder toezichtstelling of begeleiding door een gezinsvoogd of voogd, zijn het significant vaker (zeer) oneens met de stelling dat het kind of de jongere beter weet wat hij/zij wil, dan respondenten die hier niet mee te maken hadden (respectievelijk 80% en 35%).

Tabel 57: Effect van de hulp - op zelfstandigheid (n=71), 2016 (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	(zeer) mee eens
wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord.	56%
weet ik beter wat ik wil/weet mijn kind beter wat hij/zij wil.	48%
zeg ik vaker wat ik nodig heb/ zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft.	41%

5.7.2 Effect van de hulp op zelfredzaamheid

Respondenten zijn stellingen voorgelegd die betrekking hebben op het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind of de jongere. Net iets minder dan de helft van de respondenten is het (zeer) eens met de stellingen dat het kind of de jongere door de hulp beter voor zichzelf kan opkomen en beter problemen kan oplossen.

Respondenten waarbij het gaat om een kind dat twaalf jaar of ouder is, vinden significant vaker dat ze door de hulp hun problemen kunnen oplossen (61%), dan respondenten waarbij het kind of de jongere jonger is dan twaalf jaar (26%). Kinderen zijn het significant vaker (zeer) eens dat ze door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen (61%), dan ouders die vinden dat hun kind door de hulp beter voor zichzelf kan opkomen (38%).

Ruim twee van de vijf respondenten vinden dat het kind of de jongere meer vertrouwen heeft in de toekomst door de hulp. Met deze stelling zijn respondenten waarbij het kind of de jonger twaalf jaar of ouder is, het significant vaker (zeer) eens (52%), dan respondenten met kinderen onder de twaalf jaar (22%). Jongeren vinden dit vaker (55%) dan ouders (30%).

Tabel 58: Effect van de hulp - op de zelfredzaamheid van het kind (n=71), 2016 (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	(zeer) mee eens
kan ik beter voor mijzelf opkomen/kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen.	48%
kan ik beter mijn problemen oplossen/kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen.	48%
heb ik/ heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst.	41%

Dezelfde stellingen over het effect van de hulp zijn nog een keer voorgelegd aan de ouders, maar het effect van de hulp heeft dit keer betrekking op de zelfredzaamheid van de ouder in plaats van op dat van het kind. Bijna drie van de vijf ouders zijn van mening dat ze door de hulp van het wijkteam en/of de zorgaanbieder beter hun problemen kunnen oplossen en hebben door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Bijna de helft van de ouders geeft aan dat ze door de hulp beter voor zichzelf kunnen opkomen. Ouders vinden significant vaker dat de hulp een effect heeft op de zelfredzaamheid van de ouder dan op dat van hun kind als het gaat om het beter kunnen oplossen van problemen en om meer vertrouwen hebben in de toekomst.

Tabel 59: Effect van de hulp - op de zelfredzaamheid van de ouder (alleen de ouders) (n=40), 2016 (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	(zeer) mee eens
kan ik beter mijn problemen oplossen.	58%
heb ik meer vertrouwen in de toekomst.	56%
kan ik beter voor mijzelf opkomen.	48%

5.7.3 Effect van de hulp op de omgeving van het kind

Ouders en kinderen/jongeren is een aantal stellingen voorgelegd over het effect van de hulp op de omgeving van het kind of de jongere dat jeugdhulp heeft ontvangen in 2016. Net iets minder dan de helft van de respondenten is het (zeer) eens met de stelling dat het door de hulp beter gaat met het kind op de opvang, school, werk of dagbesteding. Ruim twee van de vijf respondenten vinden dat de relatie van het kind of de jongere met vrienden en anderen beter is geworden door de hulp. Twee van de vijf respondenten vinden dat het kind of de jongere zijn/haar vrije tijd beter besteedt door de hulp.

Tabel 60: Effect van de hulp - op de omgeving van het kind (n=66), 2016 (antwoordmogelijkheden: zeer mee eens, mee eens, neutraal, mee oneens, zeer mee oneens) (weergave: % mee eens/zeer mee eens)

Door de hulp...	(zeer) mee eens
gaat het beter /met mijn kind/ op de opvang, school, werk of dagbesteding.	47%
is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden/is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden.	44%
besteed ik mijn vrije tijd beter/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter.	39%