

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Rheden

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Rheden

Kwartaal 3, 2020
Projectnummer: 20031

Auteurs:

Hannemarie Hardeman, Senior onderzoeker
Jessica Tuentjer, Onderzoeker
Roanne van de Wijngaart, Trainee

Moventem BV

T 0575 84 3738
E info@moventem.nl
W www.moventem.nl

Moventem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Moventem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en Sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Moventem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 8
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 9
2 Resultaten	Pagina 10
2.1 Resultaten contact over hulp/ zorgvraag	Pagina 11
2.2 Resultaten ondersteuning/ zorg	Pagina 18
2.3 Dienstverlening in de coronatijd	Pagina 25
2.4 Opmerkingen en verbeteruggesties	Pagina 27
Bijlagen	Pagina 28
Bijlage I – Achtergrondvariabelen	Pagina 29

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

Management samenvatting

In deze samenvatting worden de belangrijkste resultaten besproken van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd. De resultaten zijn verkregen door middel van telefonische interviews. In totaal hebben 83 (ouders van) cliënten met jeugdhulp uit Rheden deelgenomen en 1 uit Rozendaal. In verband met anonimiteit zijn de resultaten van de gemeenten Rheden en Rozendaal in deze rapportage samengevoegd.

Contact over hulp/ zorgvraag

50% van de respondenten heeft contact gehad met een consulent van de gemeente voor de zorg/ ondersteuning van hun kind. **19%** heeft met contact gehad met iemand anders. Zij noemen daarbij voornamelijk school als contactpersoon.

58% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Respondenten die niet wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag geven voornamelijk aan dat het onduidelijk is waar/ bij wie ze moeten beginnen, dat ze van de ene partij naar de andere worden doorgestuurd en dat het daardoor lang duurt voordat zij de juiste hulp/ ondersteuning krijgen.

63% is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel werden geholpen.

34% van de respondenten wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. **35%** was er niet van op de hoogte, maar had dit wel gewild.

Van de respondenten die een (keukentafel) gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente, geeft **69%** aan dat er nog iemand anders bij dit gesprek aanwezig was. Voornamelijk familie (**49%**), iemand anders (**28%**) en de zorgverlener/ ondersteuning (**26%**) waren hierbij aanwezig. Bij 'iemand anders' wordt voornamelijk een extra consulent van de gemeente genoemd.

73% heeft na het gesprek met de consulent een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen.

Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente, vond **89%** het keukentafel gesprek een prettig gesprek.

85% vindt dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt.

Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente, geeft **88%** aan dat de consulent samen met hen heeft gekeken naar oplossingen in hun netwerk en omgeving.

Het contact met de gemeente/ consulent wordt gemiddeld met een **7,8** beoordeeld. 18% geeft een onvoldoende

Respondenten die contact hebben gehad met de gemeente/ een consulent hebben benoemd wat zij hier goed en minder goed aan vonden. De meest genoemde positieve punten zijn dat de consulent goed luisterde, begripvol was en/of goed meedacht (**32%**) en dat zij goede hulp/ goed advies hebben gegeven (**32%**). **32%** van de respondenten noemt dat zij niets minder goed vonden aan het contact met de gemeente/ hun consulent. De meest genoemde verbeterpunten zijn onvoldoende kennis en deskundigheid over de hulp/ ondersteuning (**13%**), slechte bereikbaarheid (**13%**), zaken omtrent vervanging consulent onduidelijk (**13%**) en slechte communicatie (**13%**).

Ondersteuning/ zorg

De drie meest genoemde vormen van ondersteuning die kinderen vanuit de Jeugdwet ontvangen zijn: begeleiding algemeen (**46%**), behandeling bij een GGZ instelling of psychologenpraktijk (**40%**) en dagactiviteit/ dagbesteding (**26%**).

Meer dan twee derde van de respondenten (**69%**) krijgt al langer dan een jaar hulp/ ondersteuning voor hun kind. **13%** krijgt tussen de 6 en 12 maanden hulp.

Bijna driekwart van de respondenten (**74%**) vindt dat de ondersteuning die hun kind krijgt, past bij hun hulpvraag.

Respondenten die gebruik maken van vervoer naar school, werk, dagbesteding of ondersteuning hebben aangegeven in hoeverre zij tevreden zijn over dit vervoer. **75%** is tevreden. Vanwege het lage aantal respondenten (20) zijn deze resultaten indicatief.

Respondenten beoordelen de hulp/ ondersteuning die hun kind ontvangt gemiddeld met een **7,9**. 5% geeft een onvoldoende.

Respondenten hebben benoemd wat zij goed en minder goed vinden aan de hulp of begeleiding. Het meest genoemde positieve punt is dat de hulp/ ondersteuning effectief is (**26%**). **26%** van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de hulp en dat zij geen negatieve punten kunnen noemen. Het meest genoemde verbeterpunt is dat zij niet de juiste hulp/ ondersteuning ontvangen (**20%**).

84% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje/ veel beter gaat met hun kind.

De meeste respondenten (**92%**) geven aan dat hun kind de ondersteuning/ zorg heeft gekregen zoals afgesproken met de gemeente.

Meer dan de helft van de respondenten (**57%**) noemt dat de ondersteuning bedoeld is om o.a. de veiligheid van hun kind te verbeteren. Hiervan geeft **79%** aan dat het een beetje/ veel beter gaat met de veiligheid van hun kind door de ondersteuning/ hulp.

6% maakt gebruik van sportinstuif, jongerenwerk, jongerencoach, jongeren netwerk en training op school. **2%** gebruikt schoolmaatschappelijk werk, buurthuis/ jongerencentrum en een vrijwilliger vanuit een organisatie. De meerderheid (**69%**) van de respondenten maakt geen gebruik van de genoemde voorzieningen.

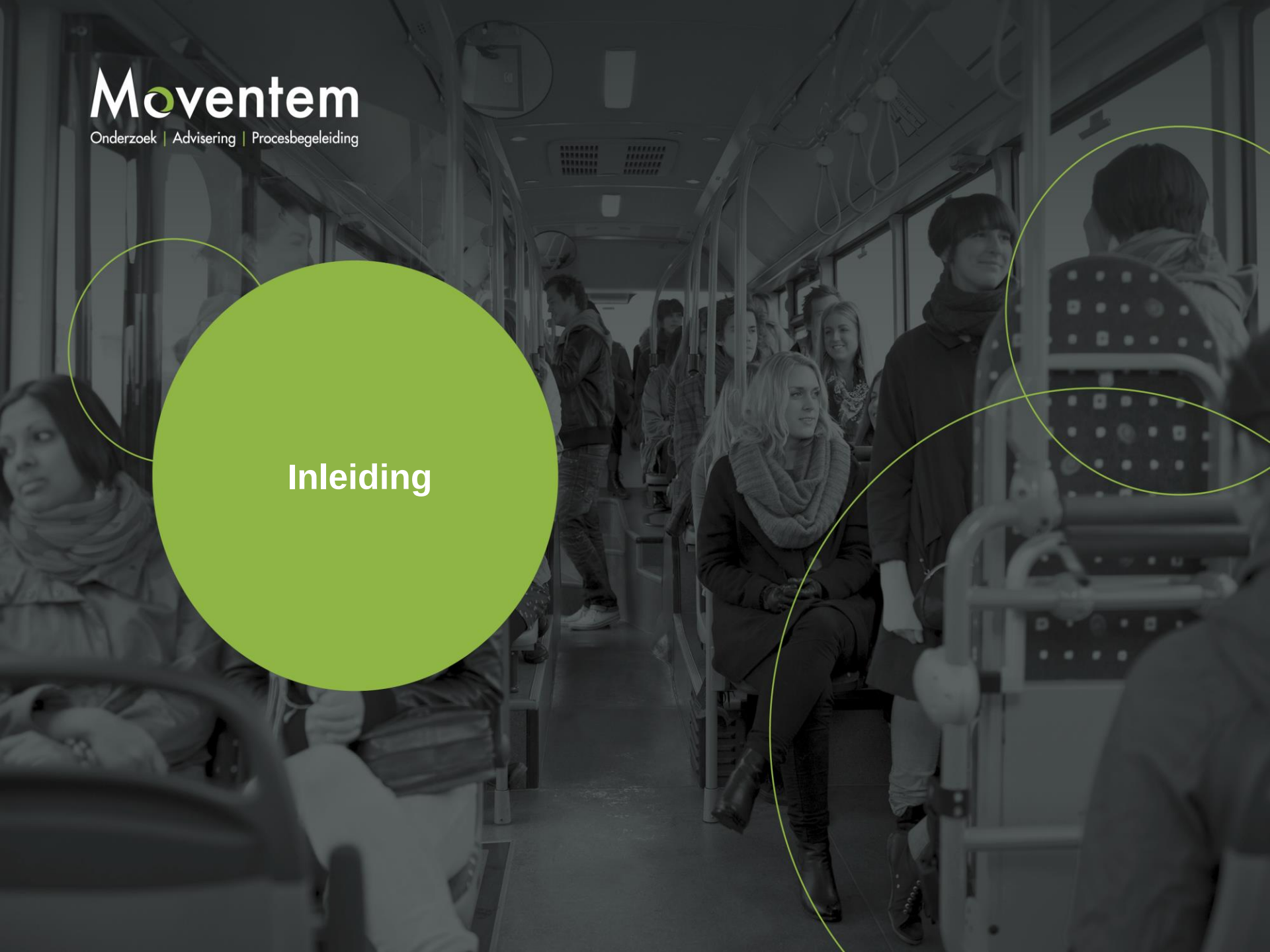
Dienstverlening in de coronatijd

Ten tijde van de coronamaatregelen heeft **19%** van de respondenten contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente. Van die respondenten heeft **60%** het contact als goed ervaren en **40%** als niet goed. De personen die het contact als niet goed hebben ervaren geven voornamelijk aan dat het lang duurde voordat er gereageerd werd en wanneer dat wel gebeurde dat dit niet op een goede manier gebeurde.

Ongeveer twee derde (**66%**) van de respondenten heeft ten tijde van de coronamaatregelen hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet. Van die respondenten heeft **79%** de hulp/ ondersteuning als goed ervaren en **15%** als niet goed. Zij geven met name aan dat het (video-) bellen persoonlijk contact niet goed kan vervangen.

Opmerkingen en verbetertips

Respondenten hebben aangegeven of ze nog verbeter suggesties of tips hebben voor de gemeente en/of de hulpverlening/ ondersteuning. **48%** heeft geen verbeter suggesties of tips. **43%** heeft tips of suggesties voor de gemeente. Zij noemen onder andere dat de communicatie beter en sneller kan, dat de medewerkers van de gemeente goede kennis moeten hebben, dat er serieus geluisterd moet worden (ook naar het kind) en dat er moet worden gekeken naar de specifieke situatie. **13%** heeft verbeter suggesties of tips voor de hulpverlening of ondersteuning. Zij noemen voornamelijk dat de communicatie beter kan, dat er goed geluisterd moet worden (ook naar het kind) en dat er moet worden gekeken naar de specifieke situatie.

The background of the slide is a grayscale photograph of the interior of a bus. Several passengers are visible, some sitting on seats and others standing. The bus has overhead handrails and windows. The image is slightly faded to allow the text and graphics to stand out.

Movementem

Onderzoek | Advisering | Procesbegeleiding

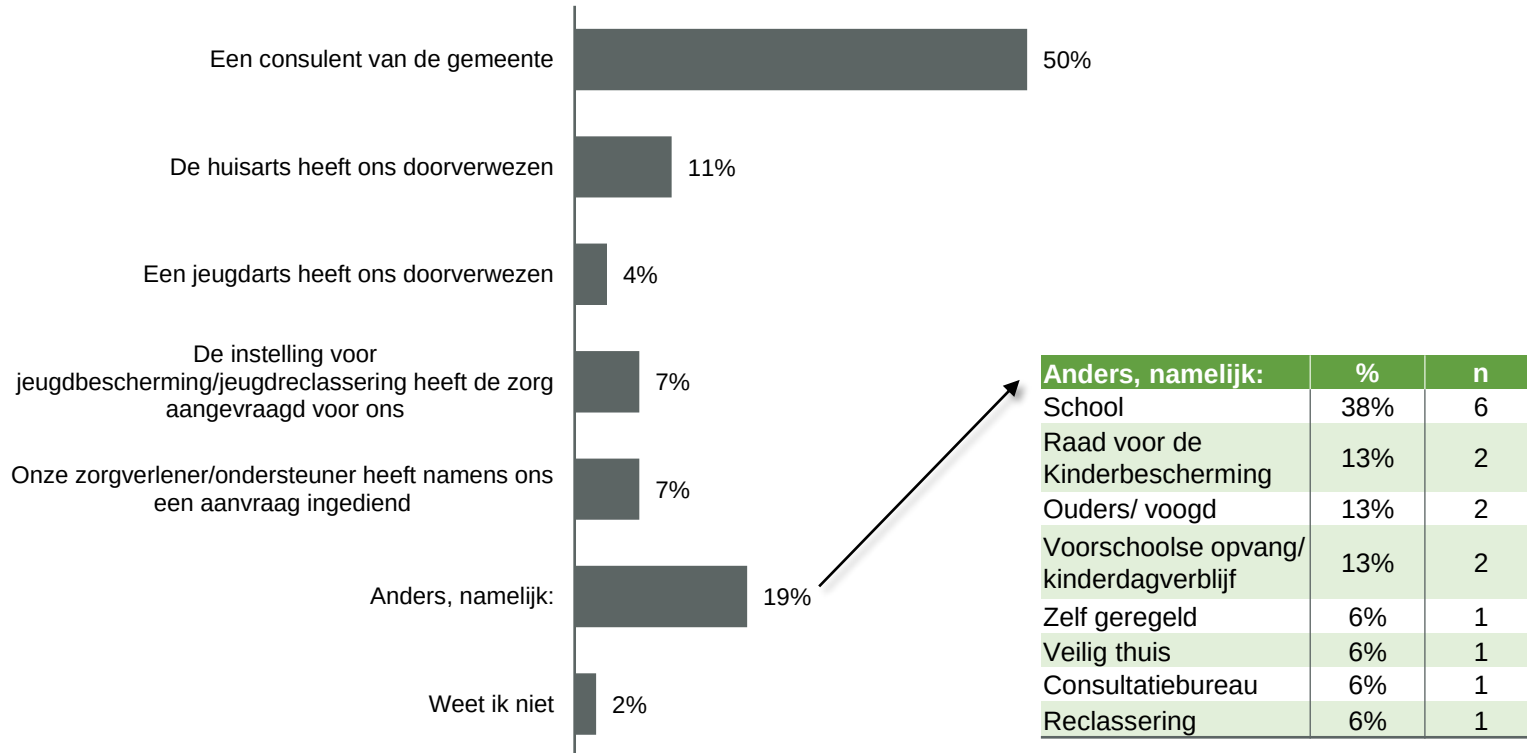
A large, solid green circle is positioned in the center-left of the slide. It contains the word 'Inleiding' in white text. Two thin, light green lines form arcs that pass behind the circle, one on the left and one on the right, creating a sense of movement or flow.

Inleiding

- In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de ervaringen van cliënten met jeugdhulp in de gemeenten Rheden en Rozendaal. Het onderzoek is van juli 2020 uitgevoerd, in nauwe samenwerking met gemeente Rheden.
- De gemeente Rheden heeft behoefte aan inzichten over ervaringen van de cliënten met betrekking tot de jeugdzorg. Tevens zijn alle gemeenten wettelijk verplicht een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren voor jeugdzorg. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen waar het onderzoek aan moet voldoen uitgewerkt. Het onderzoek naar de ervaringen met jeugdzorg is vormvrij. Er is gekozen voor een telefonisch interview aan de hand van een vragenlijst. Ook hadden de respondenten veel mogelijkheden om toelichtingen te geven.
- Er is onderscheid gemaakt tussen twee groepen respondenten. De kinderen die jeugdzorg ontvangen en 12 jaar of ouder zijn en de kinderen die jonger dan 12 jaar oud zijn. De kinderen van 12 jaar of ouder zijn zelf benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Van de kinderen jonger dan 12 jaar zijn de ouders of verzorgers benaderd. De resultaten van deze twee groepen worden in dit document gezamenlijk weergegeven.
- Er zijn in de gemeenten Rheden en Rozendaal in totaal ongeveer 900 cliënten die hulp vanuit de jeugdwet ontvangen. Van 254 van deze cliënten is het telefoonnummer bekend, 3 daarvan wonen in Rozendaal. De cliënten waarvan het telefoonnummer bekend is hebben een brief ontvangen. Indien het kind jonger dan 12 jaar is hebben de ouders/verzorgers een brief ontvangen. De kinderen boven de 12 jaar zijn rechtstreeks aangeschreven. Met de brief zijn ze op de hoogte gesteld van het onderzoek en is aangegeven hoe ze zich eventueel konden afmelden voor deelname. Er hebben zich 9 respondenten afgemeld voor deelname. De overige 245 respondenten zijn allemaal gebeld. Bij geen gehoor zijn er 3 belpogingen gedaan.
- Er hebben 84 respondenten aan het onderzoek meegedaan, 83 uit Rheden en 1 uit Rozendaal. Dit komt neer op een respons-rate van 34% $\{(84/245) \times 100\}$ voor gemeente Reden. Het onderzoek is op totaalniveau statistisch 95% betrouwbaar met 10,19% nauwkeurigheid (foutmarge).
- De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Waar mogelijk en relevant is een vergelijking met de resultaten van 2019, 2018 en 2017 weergegeven in de tekst.
- In verband met anonimiteit zijn de resultaten van de gemeenten Rheden en Rozendaal in deze rapportage samengevoegd.
- Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Ook geven respondenten soms geen antwoord op de vraag, of is de vraag niet van toepassing (aantallen worden weergegeven). Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.
- In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.
- Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd'.

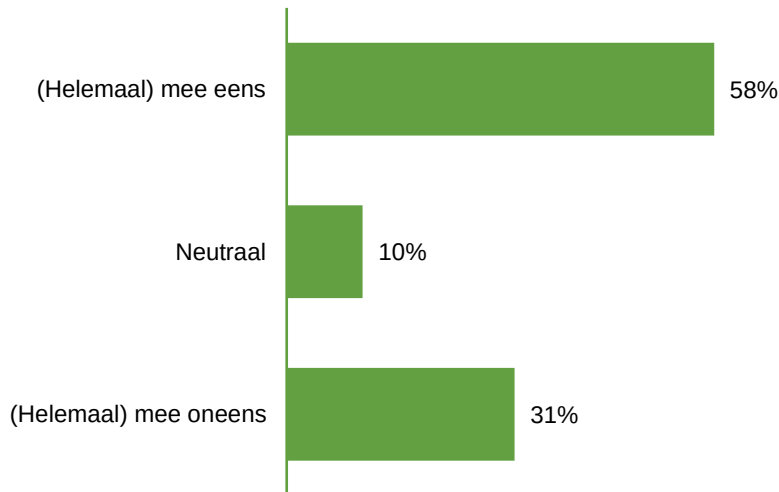
Resultaten

Met wie heeft u contact gehad voor de zorg/ ondersteuning van uw kind? (n=84)



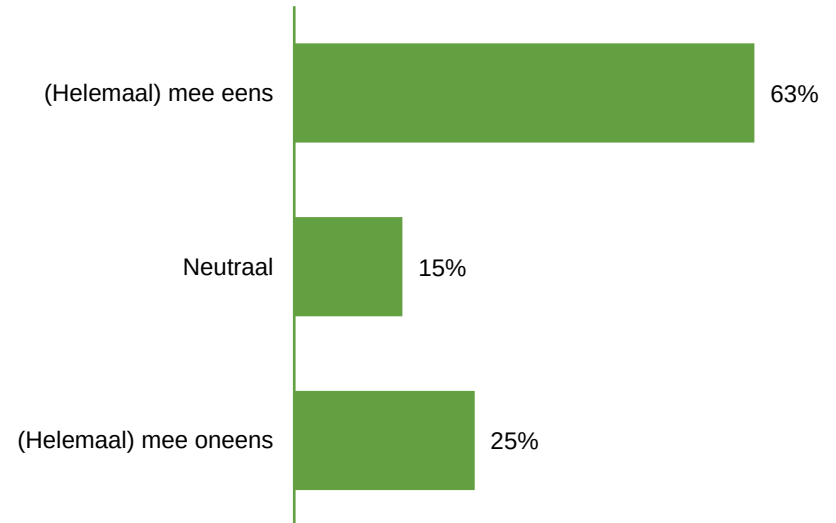
50% van de respondenten heeft contact gehad met een consulent van de gemeente voor de zorg/ ondersteuning van hun kind. **19%** heeft met iemand anders contact gehad over de zorg/ ondersteuning van hun kind. Zij noemen daarbij voornamelijk school als contactpersoon.

**Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag
(n=77)**



Weet niet/ n.v.t.: n=7

Ik werd snel geholpen (n=83)

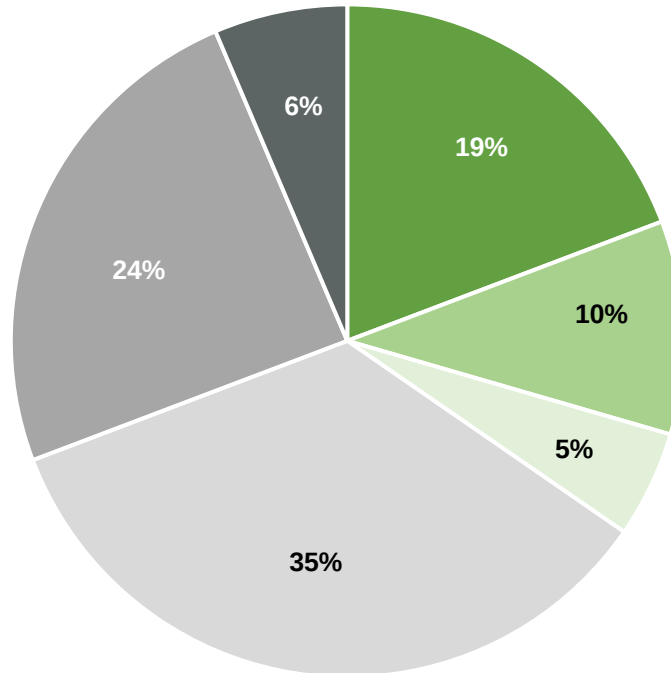


Weet niet/ n.v.t.: n=1

58% van de respondenten wist waar ze moesten zijn met hun hulpvraag. Dit percentage ligt lager dan in voorgaande jaren (2019: **69%**, 2018: **66%**, 2017: **72%**). **63%** is het (helemaal) eens met de stelling dat zij snel werden geholpen. Ook dit percentage ligt lager dan voorgaande jaren (2019: **80%**, 2018: **77%**, 2017: **80%**).

Respondenten die niet wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag geven voornamelijk aan dat het onduidelijk is waar/ bij wie ze moeten beginnen, dat ze van de ene partij naar de andere worden doorgestuurd en dat het daardoor lang duurt voordat zij de juiste hulp/ ondersteuning krijgen.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)? (n=78)



Geen antwoord: n=6

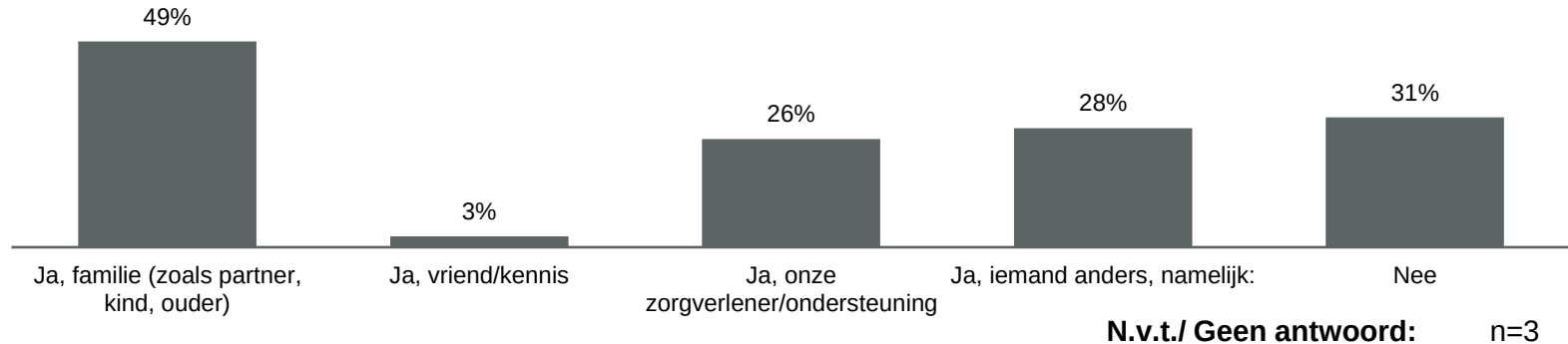
- Ja, ik wist dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner
- Ja, de gemeente wees mij erop dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner
- Ja, anders namelijk:
- Nee, ik wist niet dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuning, maar had dat wel gewild
- Nee, ik wist niet dat ik gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuning, maar had hier ook geen behoefte aan gehad
- Nee, anders namelijk:

34% wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage ligt hoger dan in voorgaande jaren (2019: **22%**, 2018: **14%**, 2017: **21%**). **35%** was er niet van op de hoogte dat ze hier gebruik van konden maken, maar had dit wel gewild. In 2019 was dit **22%** en in 2018 was dit **28%**.

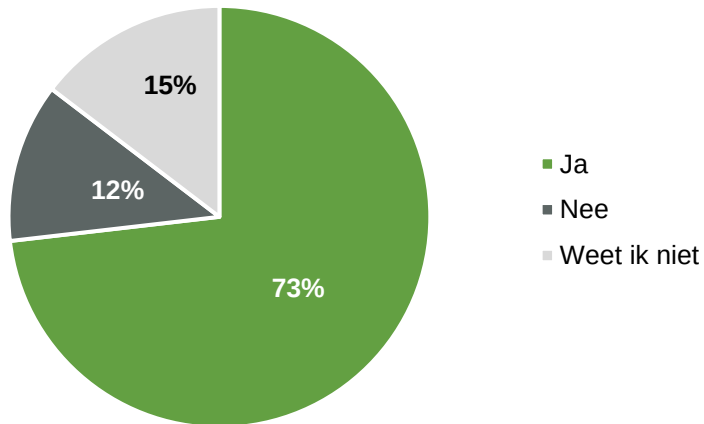
Alleen de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente hebben de volgende vragen beantwoord.

Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig? (n=39)

Meer antwoorden mogelijk



Heeft u na het gesprek met de consulent een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen? (n=41)



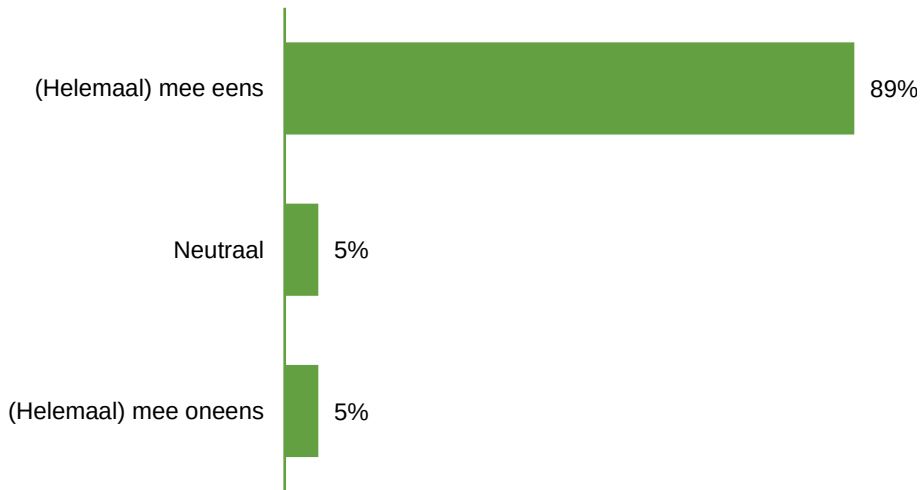
Geen antwoord: n=1

Van de respondenten die een (keukentafel) gesprek hebben gehad met een consulent van de gemeente geeft **69%** aan dat er nog iemand anders bij dit gesprek aanwezig was. Voornamelijk familie (**49%**), iemand anders (**28%**) en de zorgverlener/ ondersteuning (**26%**) waren hierbij aanwezig. Bij 'iemand anders' wordt voornamelijk een extra consulent van de gemeente genoemd.

73% heeft na het gesprek met de consulent een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen (2019: **80%**, 2018: **70%**, 2017: **60%**).

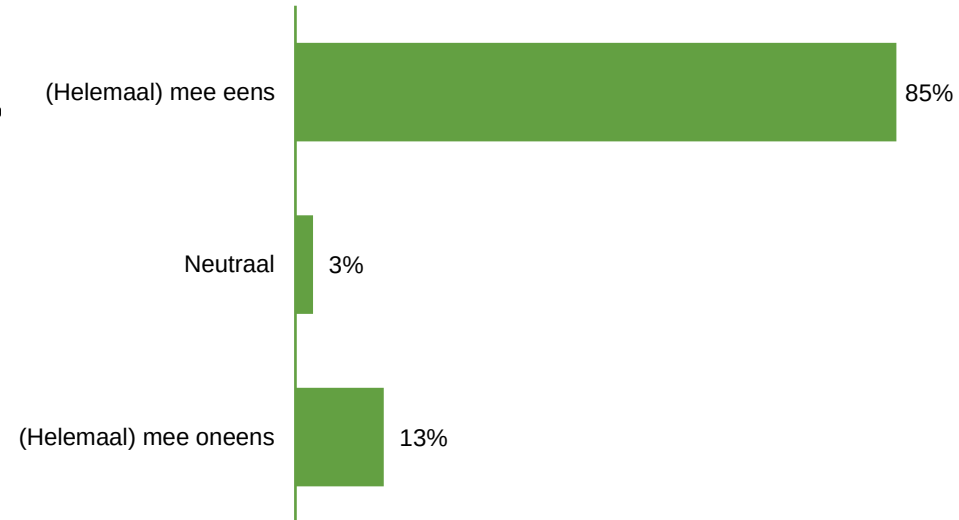
Alleen de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente hebben de volgende vragen beantwoord.

Het 'keukentafel gesprek' met de consulent was een prettig gesprek (n=38)



N.v.t.: n=4

De consulent komt de gemaakte afspraken na (n=40)



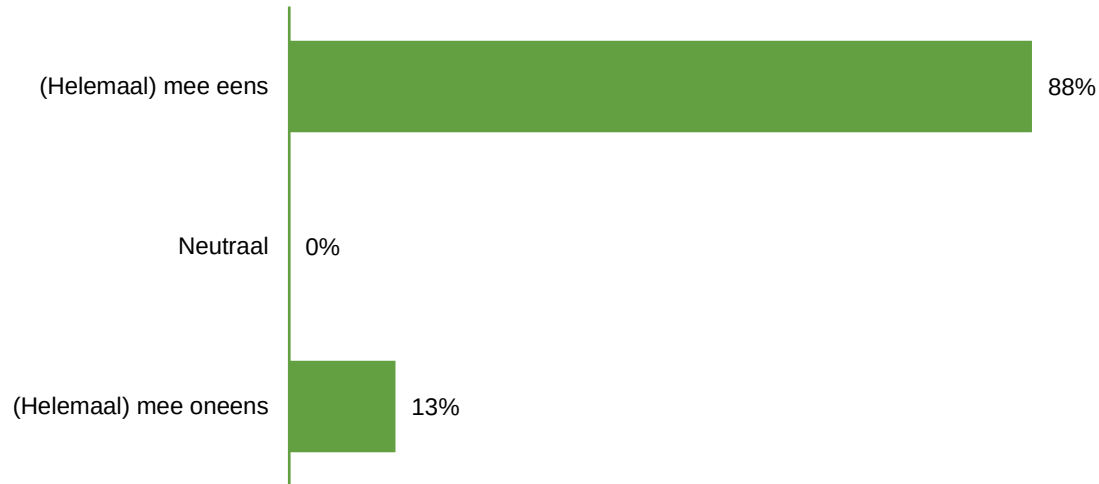
Weet niet/ n.v.t.: n=2

Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente vond **89%** het keukentafel gesprek een prettig gesprek. Dit is vergelijkbaar met vorig jaar (**87%**). In 2018 was dit **96%** en in 2017 was dit **91%**.

85% vindt dat de consulent de gemaakte afspraken nakomt. Ook dit is vergelijkbaar met vorig jaar (**83%**). In 2018 was dit **89%** en in 2017 was dit **90%**.

Alleen de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente hebben de volgende vraag beantwoord.

**De consulent heeft samen met mij gekeken naar oplossingen in mijn netwerk en omgeving (vrienden, familie, school, vrijwilligers)
(n=24)**



Weet niet/ n.v.t./ geen antwoord: n=18

Van de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente geeft **88%** aan dat de consulent samen met hen heeft gekeken naar oplossingen in hun netwerk en omgeving. Dit percentage ligt hoger dan in voorgaande jaren (2019: **80%**, 2018: **82%**, 2017: **80%**).

Het contact met de gemeente/ consulent wordt gemiddeld met een **7,8** beoordeeld. 18% geeft een onvoldoende (5 of lager) en het meest gegeven cijfer is een 9 (30%). Vorig jaar werd er gemiddeld een **7,1** gegeven. In 2018 was dit een **7,7** en in 2017 een **7,2**.

Alleen de respondenten die contact hebben gehad met een consulent van de gemeente hebben de volgende vragen beantwoord.

Wat vindt/vond u goed aan het contact met de gemeente / uw consulent? (n=37)

Meer antwoorden mogelijk

	%	n
Luisteren/ begripvol/ meedenkend	32%	12
Goede hulp/ advies	32%	12
Snel handelen	30%	11
Prettig in de omgang	19%	7
Goed bereikbaar	14%	5
Proactief	11%	4
Deskundig	8%	3
Afspraken nakomen	8%	3
Transparant	8%	3
Niets/ weinig	5%	2
Overig	8%	3

Geen antwoord: n=5

Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met de gemeente / uw consulent? (n=31)

Meer antwoorden mogelijk

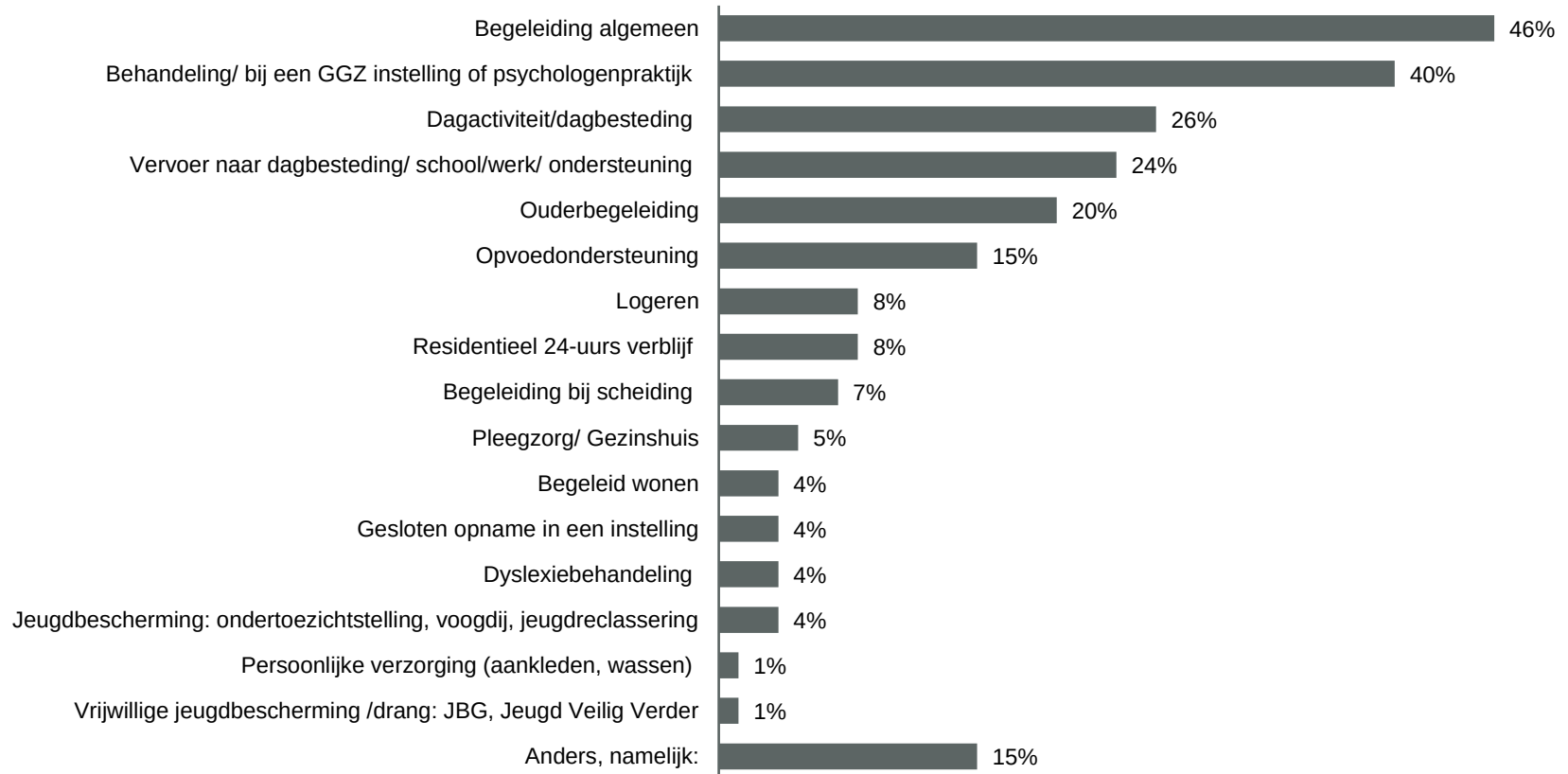
	%	n
Niets	32%	10
Onvoldoende kennis en deskundigheid over de hulp/ ondersteuning	13%	4
Slechte bereikbaarheid	13%	4
Zaken omtrent vervanging consulent onduidelijk	13%	4
Slechte communicatie	13%	4
Beperkingen m.b.t. regels en geld vanuit de gemeente	13%	4
Weinig inzet vanuit de gemeente	6%	2
Ik word van de een naar de ander doorgestuurd	6%	2
Overig	6%	2

Geen antwoord: n=11

Respondenten die contact hebben gehad met de gemeente/ een consulent hebben benoemd wat zij hier goed en minder goed aan vonden. De meest genoemde positieve punten zijn dat de consulent goed luisterde, begripvol was en/of goed meedacht (**32%**) en dat zij goede hulp/ goed advies hebben gegeven (**32%**). **32%** van de respondenten noemt dat zij niets minder goed vonden aan het contact met de gemeente/ hun consulent. De meest genoemde verbeterpunten zijn onvoldoende kennis en deskundigheid over de hulp/ ondersteuning (**13%**), slechte bereikbaarheid (**13%**), zaken omtrent vervanging consulent onduidelijk (**13%**) en slechte communicatie (**13%**).

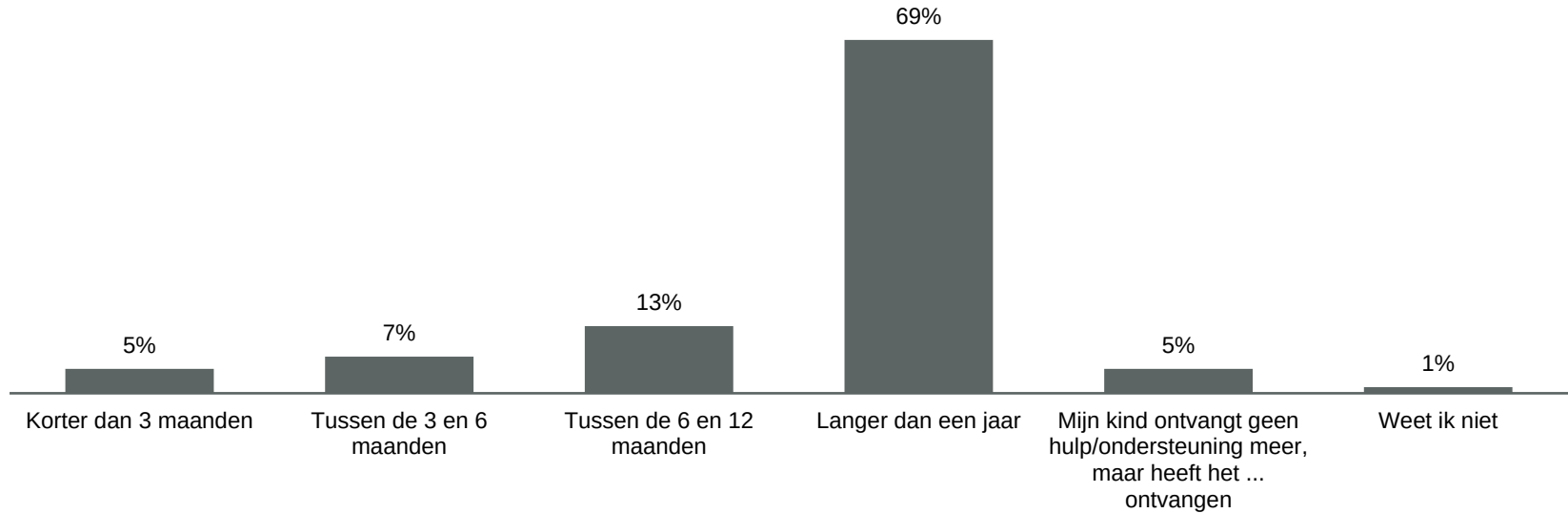
Welke ondersteuning ontvangt uw kind vanuit de gemeente (Jeugdwet)? (n=84)

Meer antwoorden mogelijk



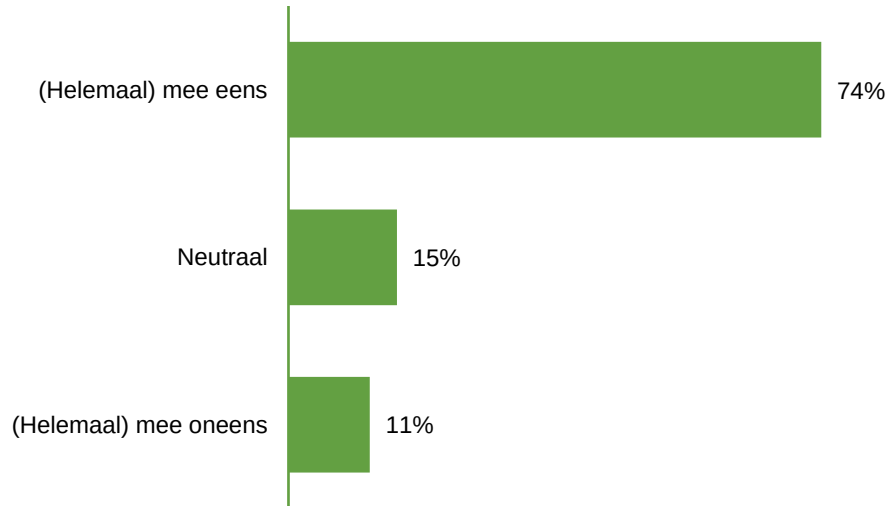
De drie meest genoemde vormen van ondersteuning die kinderen vanuit de Jeugdwet ontvangen zijn: begeleiding algemeen (**46%**), behandeling/ bij een GGZ instelling of psychologenpraktijk (**40%**) en dagactiviteit/ dagbesteding (**26%**). In 2019 waren de drie meest genoemde vormen van ondersteuning dyslexiebegeleiding (**23%**), begeleiding algemeen (**20%**) en opvoedondersteuning (**15%**).

Hoe lang krijgt uw kind al hulp/ ondersteuning? (n=84)



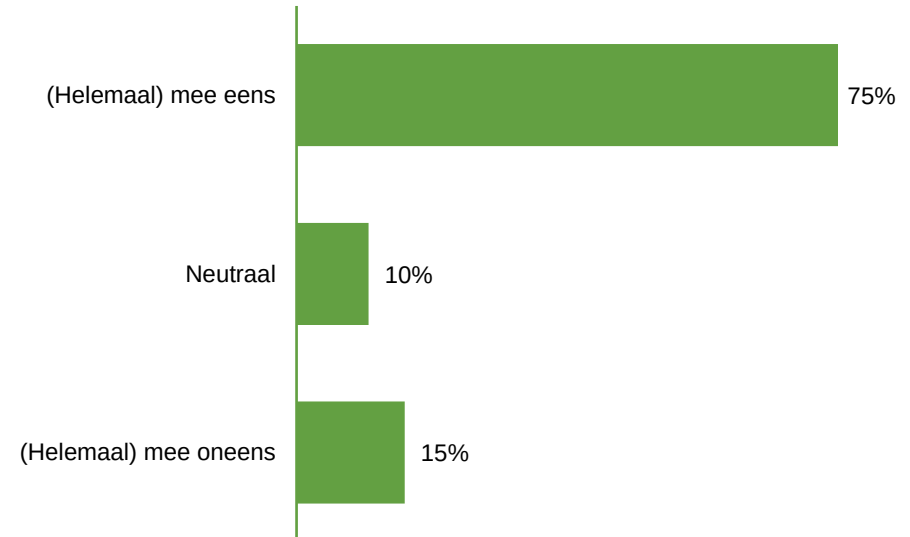
Meer dan twee derde van de respondenten (**69%**) krijgt al langer dan een jaar hulp/ ondersteuning voor hun kind. In 2019 was dit **51%**. **13%** krijgt tussen de 6 en 12 maanden hulp. In 2019 was dit **17%**.

De ondersteuning die mijn kind krijgt past bij onze hulpvraag (n=80)



Weet niet/ n.v.t.: n=4

Ik ben tevreden over het vervoer (n=20)



Bijna driekwart van de respondenten (**74%**) vindt dat de ondersteuning die hun kind krijgt, past bij hun hulpvraag. Dit percentage ligt lager dan in voorgaande jaren (2019: **83%**, 2018: **85%**, 2017: **70%**). Respondenten die gebruik maken van vervoer naar school, werk, dagbesteding of ondersteuning hebben aangegeven in hoeverre zij tevreden zijn over dit vervoer. **75%** is tevreden. Vanwege het lage aantal respondenten (20) zijn deze resultaten indicatief.

Respondenten beoordelen de hulp/ ondersteuning die hun kind ontvangt gemiddeld met een **7,9**. 5% geeft een onvoldoende (5 of lager). Het meest gegeven cijfer is een 8 (30%). De gemiddelde beoordeling is vergelijkbaar met voorgaande jaren (2019: **7,8**, 2018: **7,9**, 2017: **7,4**).

Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding? (n=77)
Meer antwoorden mogelijk

	%	n
Hulp/ ondersteuning is effectief	26%	20
Luisteren/ begripvol/ meedenkend	22%	17
Goed/ prettig in de omgang	16%	12
Ik ben tevreden	12%	9
Hulp/ ondersteuning op maat	10%	8
Best doen/ betrokken	10%	8
Deskundigheid	9%	7
Goede hulp/ advies	9%	7
Goed bereikbaar	8%	6
Flexibel	5%	4
Proactief	5%	4
Transparant	4%	3
Goede communicatie	4%	3
Snel handelen	3%	2
Weinig/ niets	3%	2
Eigen regie	3%	2
Stiptheid	1%	1

Geen antwoord: n=7

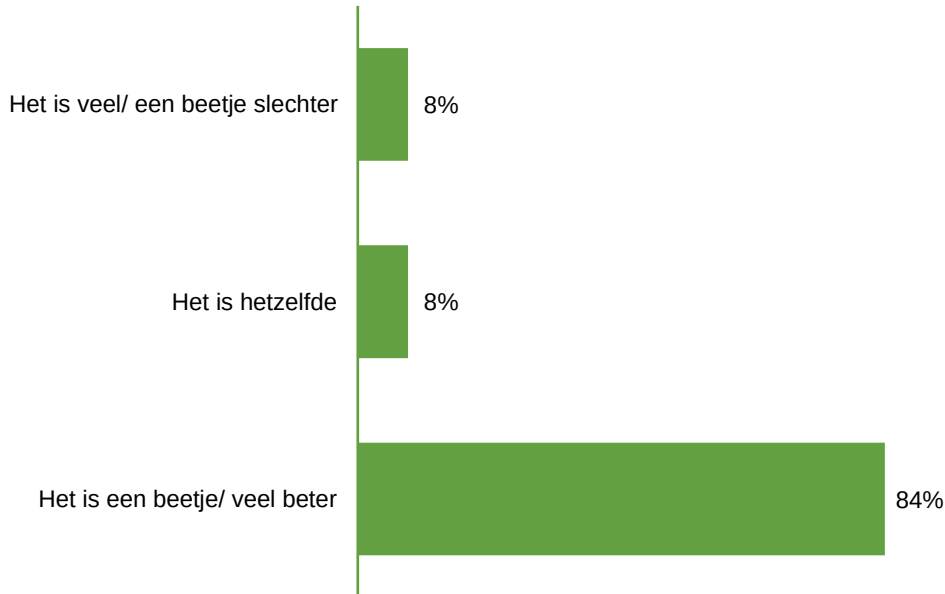
Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp of begeleiding? (n=69)
Meer antwoorden mogelijk

	%	n
Niets	26%	18
Niet de juiste hulp/ ondersteuning	20%	14
Slechte communicatie	13%	9
Proces duurt lang	12%	8
Wisseling van medewerkers	10%	7
Afspraken worden niet nagekomen	6%	4
Niet de juiste personen betrokken	4%	3
Te weinig kennis	3%	2
Vervoer te laat	3%	2
Overig	19%	13

Geen antwoord: n=15

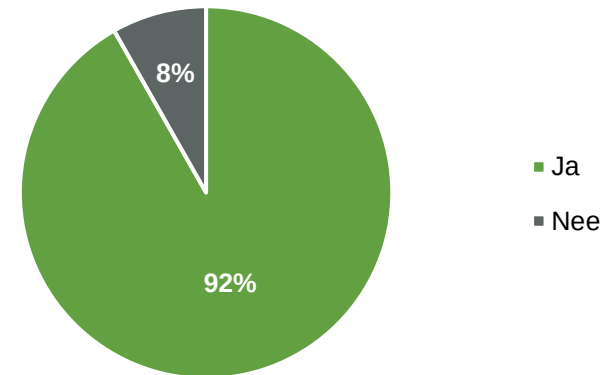
Respondenten hebben benoemd wat zij goed en minder goed vinden aan de hulp of begeleiding. Het meest genoemde positieve punt was dat de hulp/ ondersteuning effectief is (**26%**). **26%** van de respondenten geeft aan dat zij tevreden zijn over de hulp en dat zij geen negatieve punten kunnen noemen. Het meest genoemde verbeterpunt is dat zij niet de juiste hulp/ ondersteuning ontvangen (**20%**).

Door de hulp gaat het beter met mijn kind (n=75)



Weet niet/ n.v.t./ geen antwoord: n=9

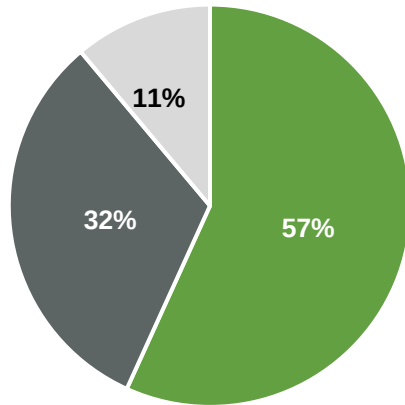
Heeft uw kind de ondersteuning/ zorg gekregen zoals afgesproken met de gemeente? (n=73)



Weet niet/ geen antwoord: n=11

84% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje/ veel beter gaat met hun kind. Dit percentage is gelijk aan de percentages van voorgaande jaren. De meeste respondenten (**92%**) geven aan dat hun kind de ondersteuning/ zorg heeft gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Vorig jaar was dit **94%**, in 2018 **97%** en in 2017 **77%**.

Was de ondersteuning van uw kind bedoeld om
(o.a.) de veiligheid van uw kind te verbeteren?
(n=81)



Geen antwoord: n=3

Door de ondersteuning/ hulp voelt mijn kind zich
veiliger (n=39)

Het is veel/ een beetje slechter

8%

Het is hetzelfde

13%

Het is een beetje/ veel beter

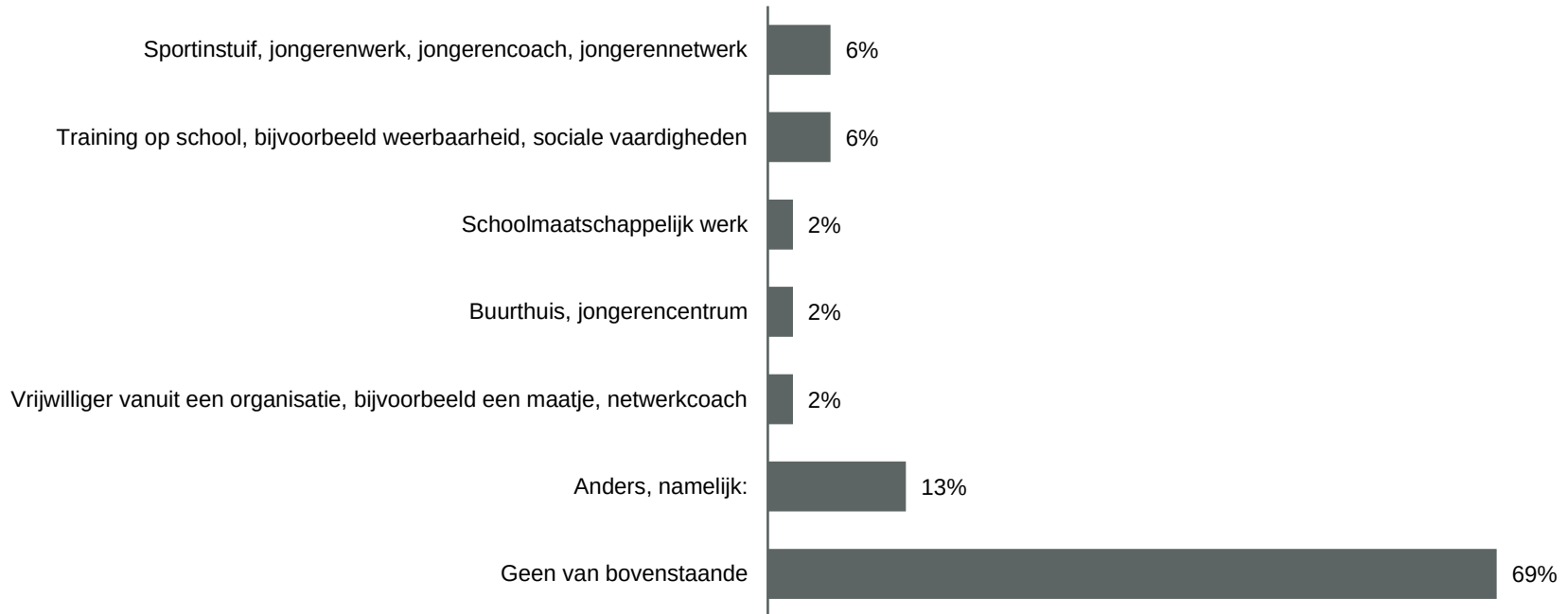
79%

Weet niet/ n.v.t.: n=7

Meer dan de helft van de respondenten (57%) noemt dat de ondersteuning bedoeld is om o.a. de veiligheid van hun kind te verbeteren. Hiervan geeft 79% aan dat het een beetje/ veel beter gaat met de veiligheid van hun kind door de ondersteuning/ hulp. Dit percentage ligt hoger dan in voorgaande jaren (2019: 72%, 2018: 65%, 2017: 65%).

Maakt u gebruik van een van onderstaande voorzieningen voor uw kind? (n=84)

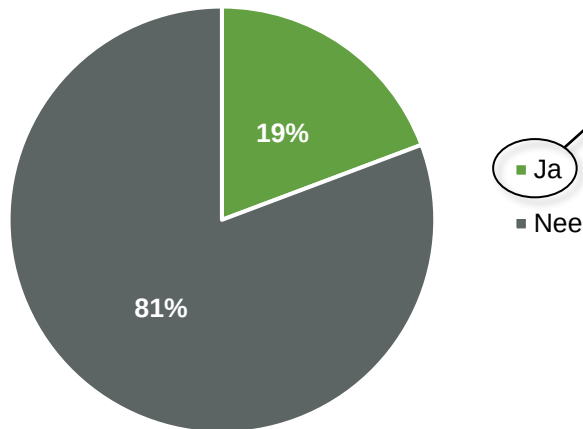
Meer antwoorden mogelijk



6% maakt gebruik van sportinstuif, jongerenwerk, jongerencoach, jongerenennetwerk en training op school. **2%** gebruikt schoolmaatschappelijk werk, buurthuis/ jongerencentrum en een vrijwilliger vanuit een organisatie. De meerderheid (**69%**) van de respondenten maakt geen gebruik van de bovenstaande voorzieningen. In 2019 was dit **64%**.

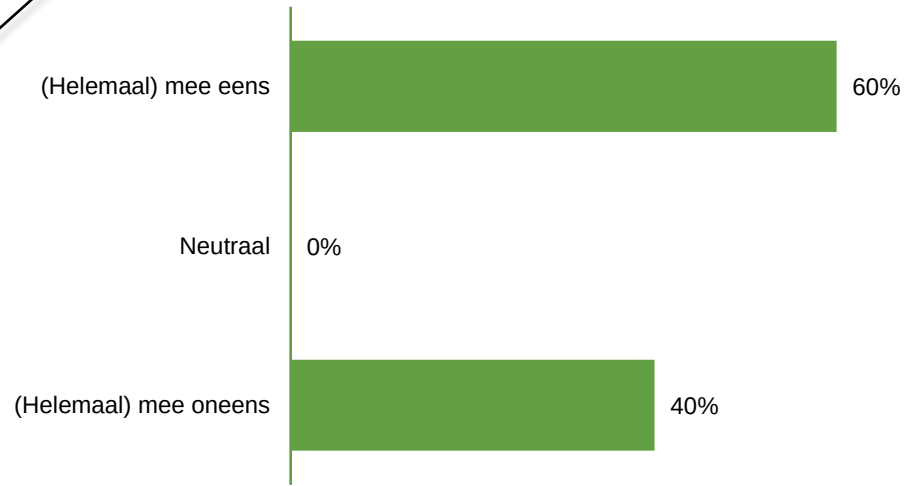
De volgende vragen gaan over de periode vanaf maart 2020 tot en met nu.

Heeft u ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente? (n=83)



Geen antwoord: n=1

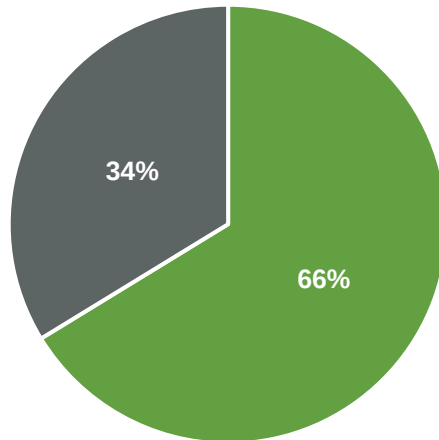
Ik heb het contact met het Sociaal Meldpunt als goed ervaren (n=15)



Geen antwoord: n=1

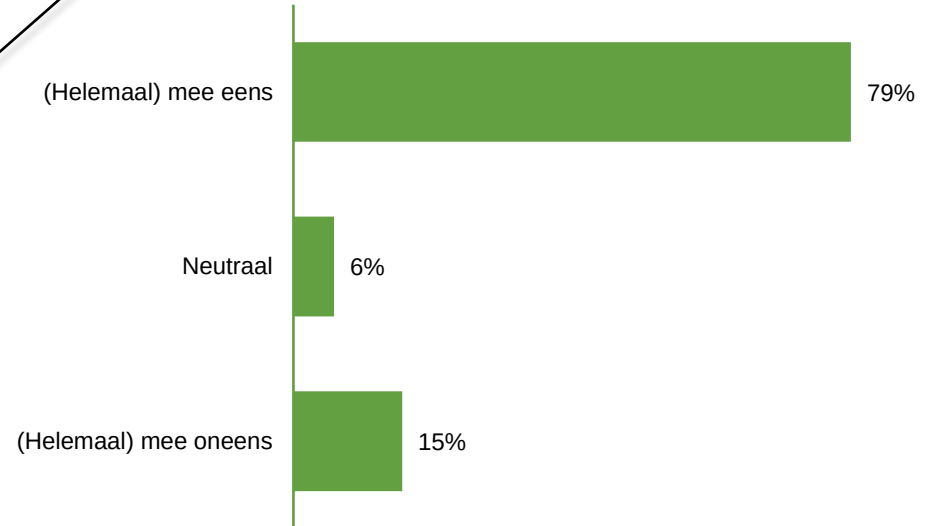
Ten tijde van de coronamaatregelen heeft **19%** van de respondenten contact gehad met het Sociaal Meldpunt van de gemeente. Van die respondenten heeft **60%** het contact als goed ervaren en **40%** als niet goed. De personen die het contact als niet goed hebben ervaren geven voornamelijk aan dat het lang duurde voordat er gereageerd werd en wanneer dat wel gebeurde dat dit niet op een goede manier gebeurde.

Heeft uw kind ten tijde van de overheidsmaatregelen door corona hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet? (n=83)



Geen antwoord: n=1

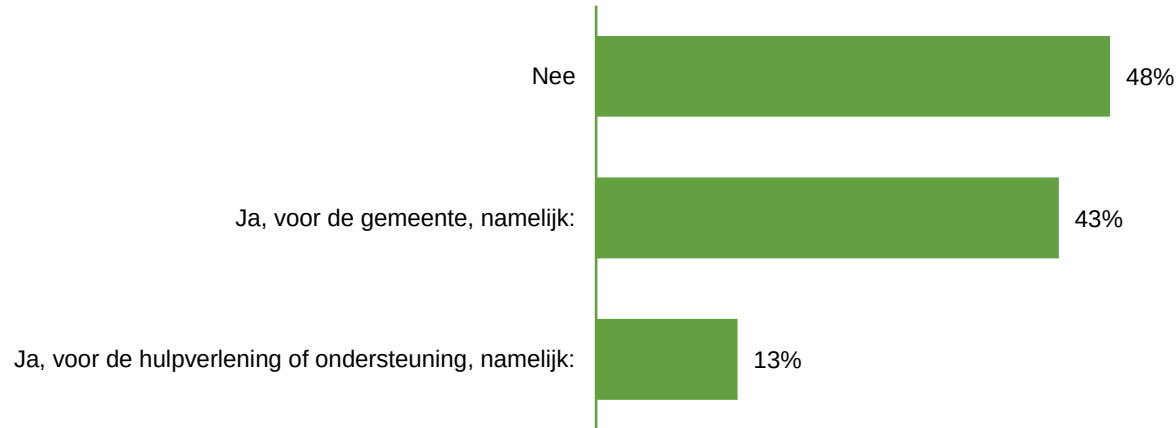
Ik heb de hulp of ondersteuning als goed ervaren (n=52)



Weet ik niet/ n.v.t./ geen antwoord: n=1

Ongeveer twee derde (**66%**) van de respondenten heeft ten tijde van de coronamaatregelen hulp of ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet. Van die respondenten heeft **79%** de hulp/ ondersteuning als goed ervaren en **15%** als niet goed. Zij geven met name aan dat het (video-) bellen persoonlijk contact niet goed kan vervangen.

Heeft u nog verbetersuggesties of tips voor de gemeente, de hulpverlening, of ondersteuning? (n=83)
Meer antwoorden mogelijk



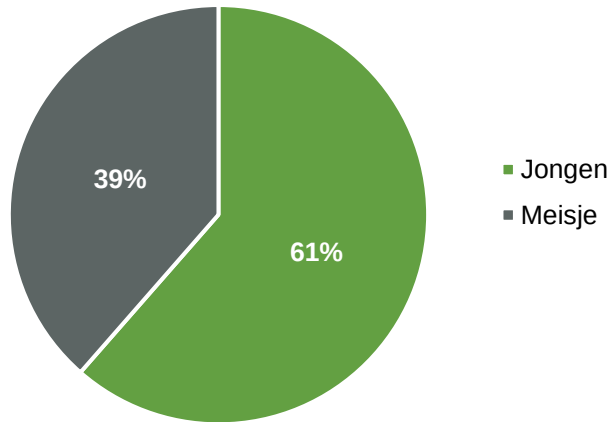
Geen antwoord: n=1

Respondenten hebben aangegeven of ze nog verbetersuggesties of tips hebben voor de gemeente en/of de hulpverlening/ondersteuning. **48%** heeft geen verbetersuggesties of tips en **43%** heeft wel tips of suggesties voor de gemeente. Zij noemen onder andere dat de communicatie beter en sneller kan, dat de medewerkers van de gemeente goede kennis moeten hebben, dat er serieus geluisterd moet worden (ook naar het kind) en dat er moet worden gekeken naar de specifieke situatie. **13%** heeft verbetersuggesties of tips voor de hulpverlening of ondersteuning. Zij noemen voornamelijk dat de communicatie beter kan, er goed geluisterd moet worden (ook naar het kind) en dat er moet worden gekeken naar de specifieke situatie.

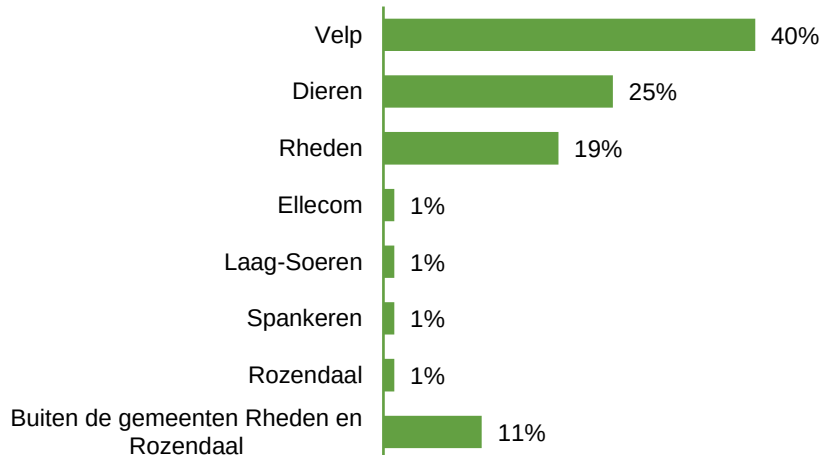
Daarnaast is de respondenten gevraagd of het beantwoorden van de vragen hen moeite kostte. Vier personen hebben specifiek aangegeven dat het hen wel moeite kostte. Dit kwam door een taalbarrière en een laag energieniveau. Daarnaast gaf één respondent aan dat zij al langer hulp krijgen en het lastig is om de situatie in 2019 los te zien van de eerdere hulp. Verder geven anderen nog aan dat ze soms iets langer moesten nadenken, omdat het gaat om een complexe situatie.

Bijlagen

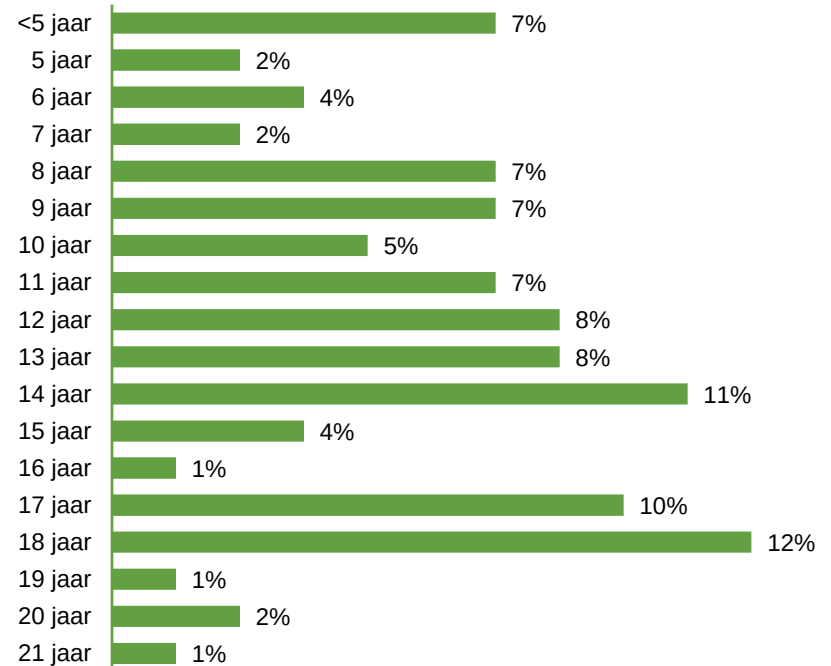
Geslacht (n=83)



Woonplaats (n=84)



Leeftijd (n=84)



Zeven kinderen/jongeren hebben de vragen zelf beantwoord. Vijf daarvan wonen bij hun ouders/ verzorgers, één in een tehuis/ instelling en één logeert op verschillende locaties. Verder hebben ouders de vragen beantwoord, in twee gevallen een casemanager en in één geval een pleegouder.

Vier personen kregen hulp van familie bij het doen van het interview.