# Cliëntervarings onderzoek

## Ervaringen van Rotterdamse cliënten met jeugdhulp 2021

Onderzoek en Business Intelligence

Gemeente Rotterdam

## Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

**Datum:** 1 maart 2022
**Auteur(s):** Vera van den Maagdenberg en Petra van de Looij-Jansen
m.m.v. Sarah Boer

**Vragen:** onderzoek@rotterdam.nl

# Inhoudsopgave


1 Inleiding 5

1.1 Achtergrond en doel 5

1.2 Onderzoeksvragen 5

1.3 Uitvoering van het onderzoek 5

1.4 Respons 5

1.5 Weging 6

1.6 Leeswijzer 6

2 Beschrijving respondenten 7

2.1 Achtergrondkenmerken 7

2.2 Kenmerken van de hulp 8

3 Tevredenheid met de hulp 9

3.1 Inleiding 9

3.2 Algemene tevredenheid 9

3.3 Waar zijn cliënten tevreden over? 10

3.4 Waar zijn cliënten ontevreden over? 10

4 Toegang tot de hulp 13

4.1 Inleiding 13

4.2 Toeleiding naar hulp 13

4.3 Wachttijd 14

4.4 Toegankelijkheid 15

5 Uitvoering van de hulp 17

5.1 Inleiding 17

5.2 Uitvoering van de hulp 17

5.3 Samenwerking 18

5.4 Inzet van het so

ciale netwerk 19

5.5 Passende hulp 20

6 Effect van de hulp 23

6.1 Inleiding 23

6.2 Algemene effect van hulp op kind 23

6.3 Effect op zelfredzaamheid van kind 23

6.4 Effect op zelfredzaamheid ouder 24

6.5 Effect op omgeving van kind 25

7 Belangrijkste bevindingen 27

7.1 Inleiding 27

7.2 Tevredenheid met de hulp 27

7.3 Toegang tot de hulp 27

7.4 Uitvoering en inhoud van de hulp 27

7.5 Ervaren effect van de hulp 28

7.6 Algemene conclusie 28

Bijlage A Steekproeftrekking 29

# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond en doel

De gemeente Rotterdam voert jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit onder cliënten die jeugdhulp of een jeugdbeschermings-/jeugdreclasseringsmaatregel ontvangen. Het doel van dit onderzoek is een beeld te krijgen van de tevredenheid van cliënten met de toegang tot jeugdhulp, de ervaren kwaliteit van de jeugdhulp en het ervaren effect van de jeugdhulp. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo.
De afdeling Jeugd van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft de afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) gevraagd om een cliëntervaringsonderzoek over de jeugdhulp in 2020 uit te voeren. OBI heeft in 2016, 2017, 2019 en 2020 min of meer vergelijkbare cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd. Net als in 2020 zijn cliënten die jeugdbescherming of jeugdreclassering krijgen in het huidige onderzoek niet meegenomen. De reden daarvoor is dat JBRR en gemeente een verschil van inzicht hebben over het al dan niet verkrijgen van actieve toestemming van cliënten, dat niet tijdig opgelost kon worden.

## 1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

1. In hoeverre zijn cliënten die jeugdhulp ontvangen tevreden over de hulp?
2. Wat vinden cliënten van de toegang (toeleiding en toegankelijkheid) van de hulp?
3. Wat vinden cliënten van de kwaliteit (uitvoering en inhoud) van de hulp?
4. Welke effecten ervaren cliënten van de hulp?
5. Zijn er verschillen in tevredenheid met de toegang, kwaliteit en ervaren effecten in vergelijking met eerdere cliëntervaringsonderzoeken?

## 1.3 Uitvoering van het onderzoek

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle cliënten woonachtig in Rotterdam[1] die in 2020 jeugdhulp hebben ontvangen. De volgende groepen zijn daarbij onderscheiden:

**Basishulp: jeugdhulp uitgevoerd door wijkteams**

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.

1. **Specialistische hulp: jeugdhulp uitgevoerd door zorgaanbieders**
   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. Artsen verwijzen voor dit soort hulp cliënten door of wijkteams doen voor deze hulp een bestelling bij een zorgaanbieder.

Onder een steekproef van hierboven genoemde cliëntgroepen is een telefonische enquête uitgezet. Een toelichting op de steekproeftrekking is beschreven in bijlage A.

Voor de start van het onderzoek is nadrukkelijk rekening gehouden met de privacy-vereisten. De cliënten hebben voorafgaand aan de enquête een brief ontvangen van de gemeente. In deze brief is het onderzoek aangekondigd en de afmeldingsprocedure omschreven voor cliënten niet aan het onderzoek mee willen werken. Ook heeft de enquêteur voorafgaand aan het interview aan de telefoon nogmaals om medewerking gevraagd. Om de respons te stimuleren zijn 25 cadeaubonnen van 20 euro verloot onder alle cliënten die aan het onderzoek hebben deelgenomen.

De vragenlijst die voor het cliëntervaringsonderzoek is gebruikt, is gebaseerd op de modelvragenlijst van de VNG[2] en is vergelijkbaar met de vragenlijst die eerder is gebruikt voor het cliëntervaringsonderzoek.

## 1.4 Respons

Vooraf is bepaald om een netto-respons over te houden van 250 cliënten die basishulp krijgen van het wijkteam en 250 cliënten die specialistische jeugdhulp krijgen. Voor de steekproef van cliënten met specialistische hulp zijn zes percelen

[1] Jeugdigen waarvoor de gemeente Rotterdam verantwoordelijk is, op basis van het woonplaatsbeginsel van de Jeugdwet.

[2] https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/publicaties/modelvragenlijst-clientervaringsonderzoek-jeugd-mcjo

onderscheiden: 1) Pleegzorg, 2) combinatie van Opname en Langdurig verblijf, 3) Steun, hulp of behandeling, 4) Ambulante hulpverlening in de thuissituatie, 5) Ambulante hulp voor jeugd met een beperking en 6) Generalistische basis GGZ. Gestreefd is naar een representatieve verdeling van cliënten over de percelen.

Er zijn totaal 1.282 respondenten (ouders en kinderen) telefonisch benaderd. In totaal zijn 461 interviews afgenomen. De respons komt hiermee op 36%. De respons per categorie jeugdhulp is in tabel 1.1 weergegeven. Bij de specialistische jeugdhulp is dit jaar het gestreefde aantal van 250 interviews niet gehaald.

**Tabel 1.1. Aantal respondenten en responspercentage per categorie jeugdhulp**

| | Basishulp | Specialistische hulp | Totaal |
|---|---|---|---|
| Aantal ouders | 214 | 167 | 381 |
| Aantal jongeren | 39 | 41 | 80 |
| **Totaal** | **253** | **208** | **461** |
| **Respons (% van totaal benaderde cliënten door veldwerkbureau)** | **44%** | **29%** | **36%** |

Non-respons na de telefonische enquête heeft vooral te maken met het niet kunnen bereiken van mensen omdat het telefoonnummer niet meer in gebruik was of omdat ze de telefoon niet opnamen. In vergelijking met voorgaande jaren kwam het daarnaast vaker voor dat cliënten niet bereid waren aan het onderzoek deel te nemen. Bij de specialistische jeugdhulp werden in iets meer dan de helft van de gevallen de cliënten niet bereikt. Bij percelen waar de dataverzameling moeizaam verliep zijn er in sommige gevallen tot wel 25 contactpogingen per cliënt geweest. In bijlage A is meer informatie over de (non)-respons te vinden.

## 1.5 Weging

Omdat bij de specialistische hulp bij een aantal percelen het gewenste aantal respondenten niet is behaald, is ervoor gekozen de resultaten te wegen naar het gewenste aantal respondenten per perceel. Op deze manier zijn de percelen toch representatief vertegenwoordigd in de resultaten. De volgende percelen hadden minder respondenten dan beoogd: Pleegzorg, de combinatie van Opname en Langdurig verblijf, en Ambulante hulpverlening in de thuissituatie.

## 1.6 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de respondenten. Achtereenvolgens komen de resultaten van de volgende thema's aan de orde: tevredenheid hulp (hoofdstuk 3), toegang naar hulp (hoofdstuk 4), uitvoering en inhoud van hulp (hoofdstuk 5) en effect van hulp (hoofdstuk 6). Het laatste hoofdstuk geeft de belangrijkste bevindingen weer.

De resultaten zijn naar soort hulp gepresenteerd. De resultaten zijn verder vergeleken met eerdere metingen. Om een verantwoorde vergelijking met deze eerdere meting te maken, zijn de resultaten uit 2018 gewogen naar perceel (verhouding 2019).[3] De vergelijking met eerdere jaren is te vinden aan het einde van ieder hoofdstuk.

In het rapport vindt u citaten van respondenten. Deze zijn opgenomen ter illustratie van de gevoerde gesprekken, maar geven niet altijd de meest gedeelde mening weer.

[3] De wijze waarop de steekproef voor specialistische hulp in 2019 is getrokken, wijkt af van de wijze waarop de steekproef is getrokken in 2018. In de steekproef voor 2019 is uitgegaan van een representatieve verdeling van cliënten over de percelen, terwijl de steekproef voor 2018 een gelijke verhouding van cliënten over de percelen inhield. Om de resultaten van beide onderzoeken met elkaar te vergelijken zijn de resultaten uit 2018 gewogen naar perceel, waarbij de verhouding uit 2019 is toegepast.

# 2 Beschrijving respondenten

## 2.1 Achtergrondkenmerken

Tabel 2.1 geeft een aantal achtergrondkenmerken weer van de cliënten die deelnamen aan het onderzoek.

**Tabel 2.1. Kenmerken respondenten, naar soort hulp (in %)**

| | | Basishulp (n=253) | Specialistische hulp (n=250) |
|---|---|---|---|
| **Geslacht kind** | Jongen | 64% | 65% |
| | Meisje | 36% | 35% |
| **Leeftijd kind** | < 12 jaar | 51% | 40% |
| | ≥ 12 jaar | 49% | 60% |
| **(Migratie)achtergrond kind** | Nederlands | 44% | 45% |
| | Overig westers | 9% | 7% |
| | Niet-westers | 47% | 47% |
| **Opleidingsniveau ouder** | Laag (geen, lager onderwijs) | 10% | 12% |
| | Midden 1 (lbo, mavo) | 22% | 18% |
| | Midden 2 (mbo, havo, vwo) | 38% | 42% |
| | Hoog (hbo, wo) | 30% | 28% |
| **Opleidingsniveau kind** | Volgt geen opleiding | 9% | 14% |
| | Basisonderwijs | 26% | 17% |
| | VMBO/MBO | 27% | 28% |
| | Havo/vwo of HBO/WO | 6% | 11% |
| | Speciaal BAO/VSO/PRO | 32% | 30% |
| **Woonsituatie kind** | Bij (een van de) ouders | 95% | 81% |
| | Pleeggezin | 0% | 3% |
| | Instelling | 2% | 3% |
| | Overig | 2% | 12% |
| **Wie beantwoordt vragen** | Ouder | 85% | 79% |
| | Jongere | 15% | 21% |

Bij beide soorten hulp is bijna twee derde van de cliënten jongen. Het aandeel jongens is in het onderzoek significant groter dan in de Rotterdamse en landelijke populatie jeugdzorgcliënten (Rotterdam: 58%, Nederland 56%)[4] [5].

40 procent van de cliënten met specialistische hulp is onder de 12 jaar, bij de basishulp is dit 51 procent. Het aandeel jeugdzorgcliënten onder de 12 jaar is in Rotterdamse populatie significant groter, namelijk 59 procent[4].

De verdeling van de cliënten naar migratie-achtergrond is bij beide groepen ongeveer gelijk. Deze verdeling is terug te zien bij de Rotterdamse jeugdhulpcliënten (46% een Nederlandse achtergrond, 10% een overig westerse en 44% een niet-westerse achtergrond)[4] [5].

De kinderen wonen in de meeste gevallen bij (een van de) ouders. Bij degenen met specialistische hulp woont een op de vijf cliënten niet thuis en bijna een op de tien woont bij een familielid (categorie overig in de tabel).

[4] CBS Statline. (2021, 28 oktober). *Jongeren met jeugdzorg; persoonskenmerken, 2015-2020* [Dataset]. Geraadpleegd van https://opendata.cbs.nl/statline/#/CBS/nl/dataset/84135NED/table?dl=60364

[5] Bij de persoonskenmerken geslacht en migratie-achtergrond gaan de CBS-cijfers over jongeren van 0-23 jaar.

In veruit de meeste gevallen was de ouder de respondent. Vergeleken met basishulp kwam het bij cliënten met specialistische hulp iets vaker voor dat de jongere zelf de vragen heeft beantwoord.

## 2.2 Kenmerken van de hulp

Tabel 2.2 geeft enkele kenmerken van de hulp weer.

**Tabel 2.2. Kenmerken van de hulp, naar soort hulp (in %)**

| | | Basishulp (n=253) | Specialistische hulp (n=250) |
|---|---|---|---|
| **Hulp wijkteam en/of zorgaanbieder** | (Alleen) wijkteam | 56% | 0% |
| | (Alleen) zorgaanbieder | 0% | 47% |
| | Wijkteam èn zorgaanbieder | 44% | 53% |
| **Duur hulp** | Minder dan 3 maanden | 8% | 8% |
| | 3 tot 6 maanden | 9% | 11% |
| | 6 tot 12 maanden | 19% | 24% |
| | Een jaar of langer | 64% | 58% |
| **Wie ontvangt nog meer hulp** (meer dan één antwoord mogelijk) | Ouders | 21% | 21% |
| | Broers/zussen | 19% | 13% |
| | Omgeving gezin (buren, familie, vrienden) | 1% | 4% |
| | School | 0% | 0% |
| | Pleeggezin/ouders | 0% | 1% |
| | Niemand | 67% | 64% |

Ruim veertig procent van de cliënten met basishulp van het wijkteam kreeg in 2020 ook nog hulp van een zorgaanbieder. Andersom kreeg iets meer dan de helft van de cliënten met specialistische hulp ook nog hulp van het wijkteam.

Bij ongeveer zes op de tien cliënten duurt de hulp langer dan een jaar. Dit geldt voor beide soorten hulp.

Bij circa twee derde van de cliënten ontvangt niemand in hun omgeving hulp van het wijkteam of de desbetreffende zorgaanbieder. Van ongeveer twee op de vijf cliënten met basishulp ontvangen ook ouders en/of broers/zussen hulp, bij cliënten met specialistische hulp is dit een derde.

# 3 Tevredenheid met de hulp

## 3.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt als eerste gekeken naar de algemene tevredenheid van de cliënten. In de paragrafen erna wordt bekeken over welke aspecten de cliënten tevreden (paragraaf 3.3) en/of ontevreden zijn (paragraaf 3.4).

Aan het eind van het hoofdstuk worden in een overzichtstabel (tabel 3.2) de resultaten van van de en de voorgaande metingen weergegeven.

## 3.2 Algemene tevredenheid

Aan cliënten is gevraagd hoe tevreden men in het algemeen is met de hulp (zie tabel 3.1). In 2020 geeft ongeveer vier op de vijf cliënten aan tevreden te zijn met de verkregen hulp.

Alhoewel het percentage tevreden cliënten ietwat schommelt door de jaren heen, is deze sinds 2015 nog niet zo laag geweest als in 2020. Bij de basishulp is de tevredenheid ook significant lager dan in voorgaande jaren (m.u.v. 2016).

**Tabel 3.1. Tevredenheid met de hulp, naar soort hulp en jaar**

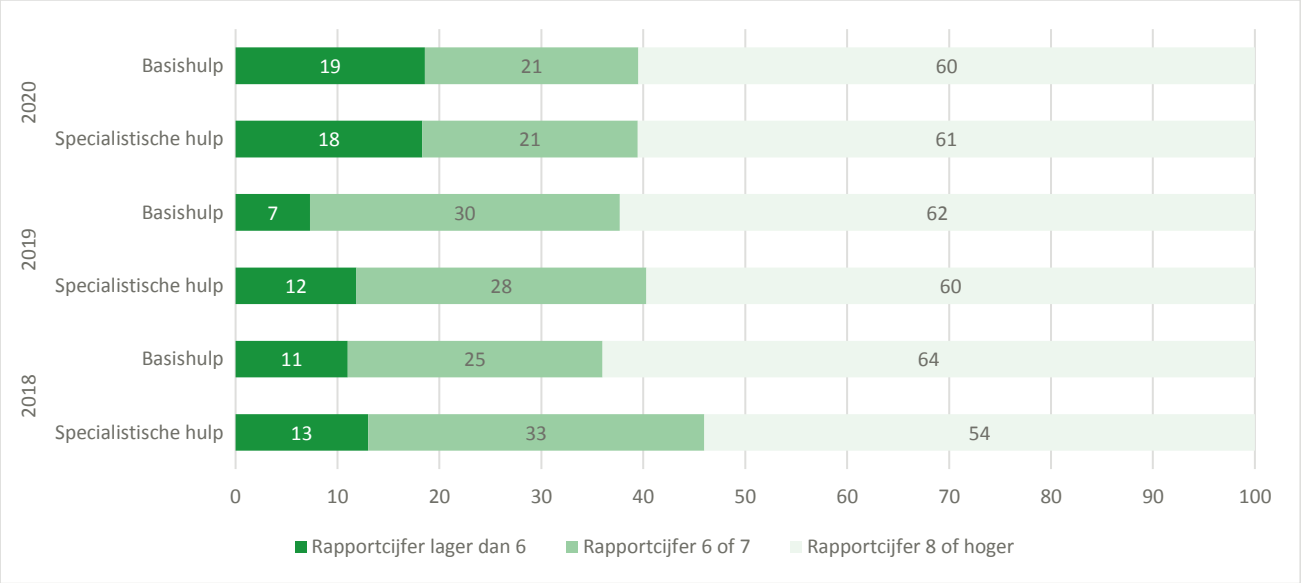
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2016 | 2015 |
|---|---|---|---|---|---|
| **Algemene tevredenheid (% ja)** | | | | | |
| **Basishulp** | 81% | 92% | 89% | 84% | 94% |
| **Specialistische hulp** | 82% | 86% | 86% | - | - |
| **Rapportcijfer (gemiddelde)** | | | | | |
| **Basishulp** | 7,4 | 7,6 | 7,6 | 7,3 | 7,9 |
| **Specialistische hulp** | 7,3 | 7,4 | 7,4 | - | - |

Het gemiddelde rapportcijfer dat de cliënten geven, kan worden getypeerd als ruim voldoende: een 7,3 van cliënten met specialistische hulp en 7,4 van cliënten met basishulp. Dit gemiddelde verschilt nauwelijks met de voorgaande jaren.

In figuur 3.1 is het rapportcijfer opgedeeld in drie categorieën. Wanneer we kijken naar de spreiding van het rapportcijfer in 2020 dan zien we dat iets meer dan acht op de tien cliënten de hulp als voldoende beoordelen. Dit geldt voor zowel de basis- als de specialistische hulp. Bijna een op de vijf cliënten beoordeelt de hulp echter als onvoldoende.

Kijkend naar de twee voorgaande metingen valt op dat het aandeel cliënten dat een 8 of hoger geeft, niet veel is verschoven. Er is dus vooral een verschuiving van 'voldoende (rapportcijfer 6 of 7)' naar 'onvoldoende' geweest. Voor beide soorten hulp is dit een significante verandering ten opzichte van 2019 en 2018.

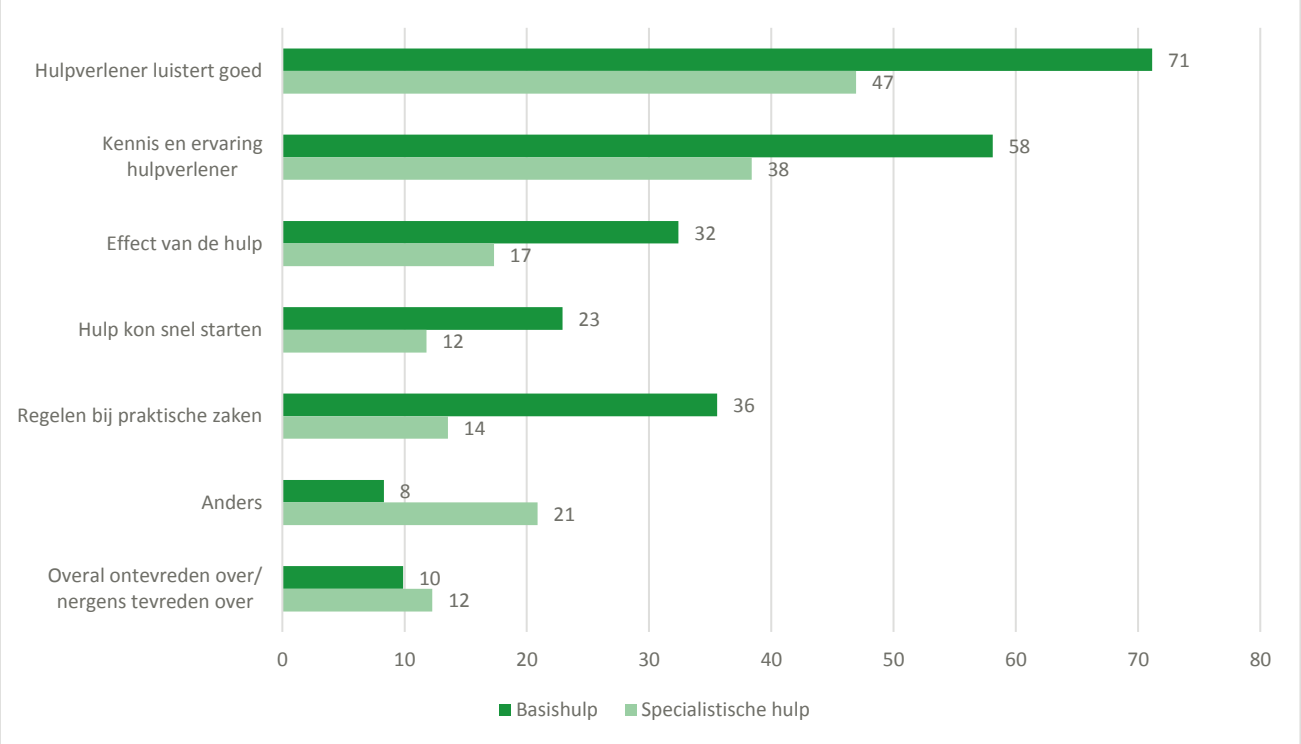
**Figuur 3.1. Rapportcijfer in categorieën, naar soort hulp en jaar (in %)**



## 3.3 Waar zijn cliënten tevreden over?

Aan de cliënten is gevraagd over welke specifieke aspecten van de hulp ze tevreden zijn. Het gaat hierbij om aspecten die cliënten zelf spontaan noemen. De resultaten zijn te zien in onderstaande figuur.

**Figuur 3.2. Aspecten van de hulp waar cliënten tevreden over zijn, naar soort hulp (in %)**




Voor beide soorten hulp geldt dat men het vaakst tevreden is over het feit dat de hulpverlener goed luistert. Bij de cliënten met basishulp is 71 procent hierover tevreden, bij de clienten met specialistische hulp 47 procent. Zowel cliënten met basishulp als cliënten met specialistische hulp geven ook relatief vaak aan dat ze tevreden zijn over de kennis en ervaring van de hulpverlener, respectievelijk 58 en 38 procent. Verder noemt ongeveer een op de drie cliënten met basishulp het 'regelen van praktische zaken' en het 'effect van de hulp' aspecten van de hulp waar ze tevreden over zijn. Ongeveer een op de tien cliënten geeft aan nergens tevreden over te zijn.

Cliënten noemen ook nog andere aspecten van de hulp waar ze tevreden over zijn. Het gaat vooral om *'alliantie-aspecten'*, oftewel aspecten die te maken hebben met de werkrelatie tussen hulpverleners en het kind en/of de opvoeders. Cliënten vinden dat 'de communicatie' goed is, vinden de hulpverleners betrokken en meedenkend en loven de persoon van de hulpverlener (vriendelijk, aardig, prettig).

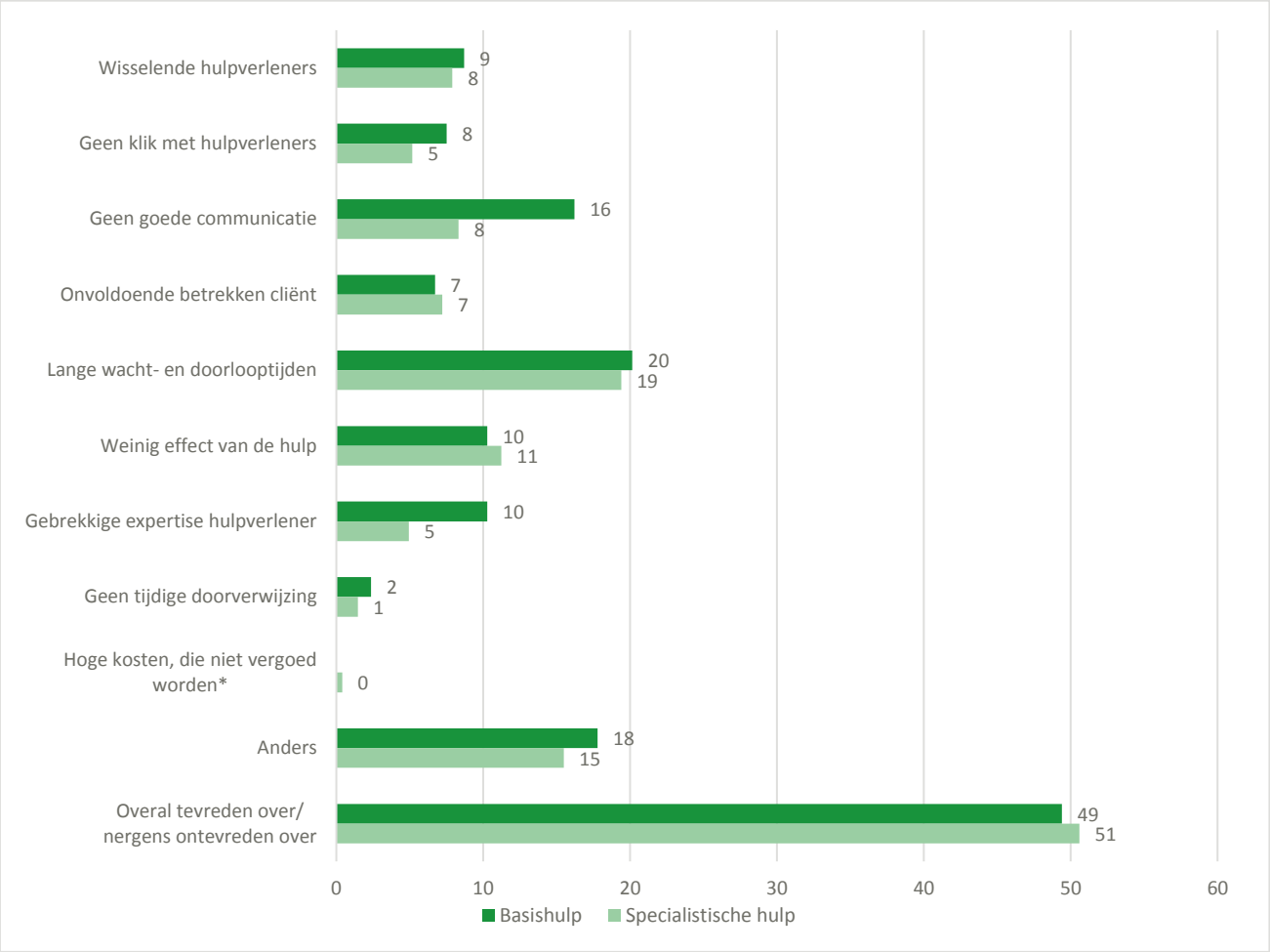
Vergeleken met de twee voorgaande metingen is men significant vaker 'nergens tevreden over' (zie tabel 3.2). Dit geldt voor beide soorten hulp. De tevredenheid van cliënten met basishulp over de kennis en ervaring van de hulpverlener is voor 2019 en 2020 significant hoger dan in 2016. Verder lijkt men in toenemende mate tevreden te zijn over het regelen bij praktische zaken.

Bij de cliënten met specialistische hulp zien we in vergelijking met 2019 en 2018 op bijna alle tevredenheidsaspecten een significante afname. Vooral de afname bij 'de hulpverlener luistert goed', 'kennis en ervaring van de hulpverlener' en 'effect van de hulp' valt hierbij op. In 2018 gaf bijna twee derde aan dat de hulpverlener goed luistert, in 2020 is dit minder dan de helft. De tevredenheid over de kennis en ervaring van de hulpverlener is van ongeveer de helft in 2018 gedaald naar ruim een derde in 2020. Ruim 40 procent van de cliënten noemde het effect van de hulp een van de aspecten waar men tevreden over was, in 2020 is gedaald tot 17 procent.

## 3.4 Waar zijn cliënten ontevreden over?

Cliënten is ook gevraagd over welke onderdelen van de hulp ze minder tevreden zijn (zie figuur 3.3). Het gaat hierbij om aspecten die cliënten zelf spontaan noemen.

**Figuur 3.3. Aspecten van de hulp waar cliënten ontevreden over zijn, naar soort hulp (in %)**




** Dit aspect komt alleen in de vragenlijst voor specialistische hulp voor.*

Allereerst valt op dat ongeveer de helft van de cliënten aangeeft dat ze overal tevreden / nergens ontevreden over zijn. Een op de vijf cliënten is ontevreden over lange wacht- en doorlooptijden. Cliënten met basishulp zijn verder relatief vaak ontevreden over de communicatie (16%), een significant verschil ten opzichte van de cliënten met specialistische hulp (8%). Een op de tien cliënten met basishulp is ontevreden over zowel het effect van de hulp als de expertise van de hulpverlener. Bij de cliënten die specialistische hulp ontvangen, is 11 procent ontevreden over het effect van de hulp.

Naast de in figuur 3.3 genoemde aspecten, noemen cliënten ook andere zaken van de hulp waar ze ontevreden over zijn. Vaak gaat het dan om de *passendheid* van de hulp of ondersteuning. Het ervaren gebrek aan passendheid heeft deels betrekking op het gevoel van cliënten dat ze te veel zelf moeten doen en er te weinig door de hulpverleners werd gedaan. Andere ervaringen van niet-passendheid hebben betrekking op een te korte duur van de ondersteuning of dat het hulpaanbod niet adequaat was en niet paste bij wat zij nodig dachten te hebben.

Net als bij de tevredenheir spelen bij de ontevredenheid de *'alliantie-aspecten'* ook een rol. Cliënten ervaren dat er niet goed wordt gecommuniceerd, niet wordt geluisterd, dat afspraken niet worden nagekomen.

Daarnaast zijn er diverse minder frequent genoemde redenen van ontevredenheid genoemd, waaronder het gebrek aan persoonlijk contact door corona, te vroeg afgesloten hulp en dat de hulpverlener niet alles anoniem houdt.

Cliënten met basishulp geven in vergelijking met 2019 en 2018 significant minder vaak aan over alles tevreden te zijn (zie tabel 3.2). Op bijna alle aspecten is de ontevredenheid, al dan niet significant, toegenomen. Bij de cliënten met specialistische hulp is er in vergelijking met 2019 en 2018 een significante afname bij de ontevredenheid over het aspect communicatie. De ontevredenheid over de wacht- en doorlooptijden is ook toegenomen (met een significante toename ten opzichte van 2019, maar niet ten opzichte van 2018).

**Tabel 3.2. Tevredenheid, naar soort hulp en jaar**

| | Basishulp | | | | Specialistische hulp | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2016 | 2020 | 2019 | 2018 |
| **Tevredenheid** | | | | | | | |
| Algemene tevredenheid (ja, tevreden) | 81% | 92% | 89% | 84% | 82% | 86% | 86% |
| Gemiddeld rapportcijfer | 7,4 | 7,6 | 7,6 | 7,3 | 7,3 | 7,4 | 7,4 |
| **Aspecten waar men tevreden over is** | | | | | | | |
| Hulpverlener luistert goed | 71% | 81% | 70% | - | 47% | 78% | 65% |
| Kennis en ervaring hulpverlener | 58% | 58% | 44% | - | 38% | 53% | 49% |
| Effect van de hulp | 32% | 35% | 34% | - | 17% | 31% | 44% |
| Hulp kon snel starten | 23% | 27% | 21% | - | 12% | 23% | 15% |
| Regelen bij praktische zaken | 36% | 34% | 29% | - | 14% | 25% | 10% |
| Anders | 8% | 6% | 13% | - | 21% | 5% | 13% |
| "Overal ontevreden over/nergens tevreden over” | 10% | 4% | 4% | - | 12% | 8% | 6% |
| **Aspecten waar men ontevreden over is** | | | | | | | |
| Wisselende hulpverleners | 9% | 5% | 7% | - | 8% | 8% | 5% |
| Geen klik met hulpverleners | 8% | 3% | 2% | - | 5% | 6% | 4% |
| Geen goede communicatie | 16% | 7% | 7% | - | 8% | 14% | 13% |
| Onvoldoende betrekken cliënt | 7% | 6% | 5% | - | 7% | 8% | 7% |
| Lange wacht- en doorlooptijden | 20% | 12% | 15% | - | 19% | 12% | 16% |
| Weinig effect van de hulp | 10% | 7% | 9% | - | 11% | 8% | 14% |
| Gebrekkige expertise hulpverlener | 10% | 3% | 8% | - | 5% | 3% | 10% |
| Geen tijdige doorverwijzing | 2% | 2% | 4% | - | 1% | 1% | 5% |
| Hoge kosten, die niet vergoed worden | - | - | - | - | 0% | 2% | 1% |
| Anders | 18% | 6% | 9% | - | 15% | 11% | 13% |
| "Overal tevreden over/ nergens ontevreden over" | 49% | 68% | 61% | - | 51% | 62% | 50% |

# 4 Toegang tot de hulp

## 4.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt allereerst gekeken naar de manier waarop cliënten bij het wijkteam dan wel de zorgaanbieder terecht zijn gekomen. In de paragrafen erna wordt gekeken naar de wachttijd (paragraaf 4.3) en de toegankelijkheid van de hulp (paragraaf 4.4).

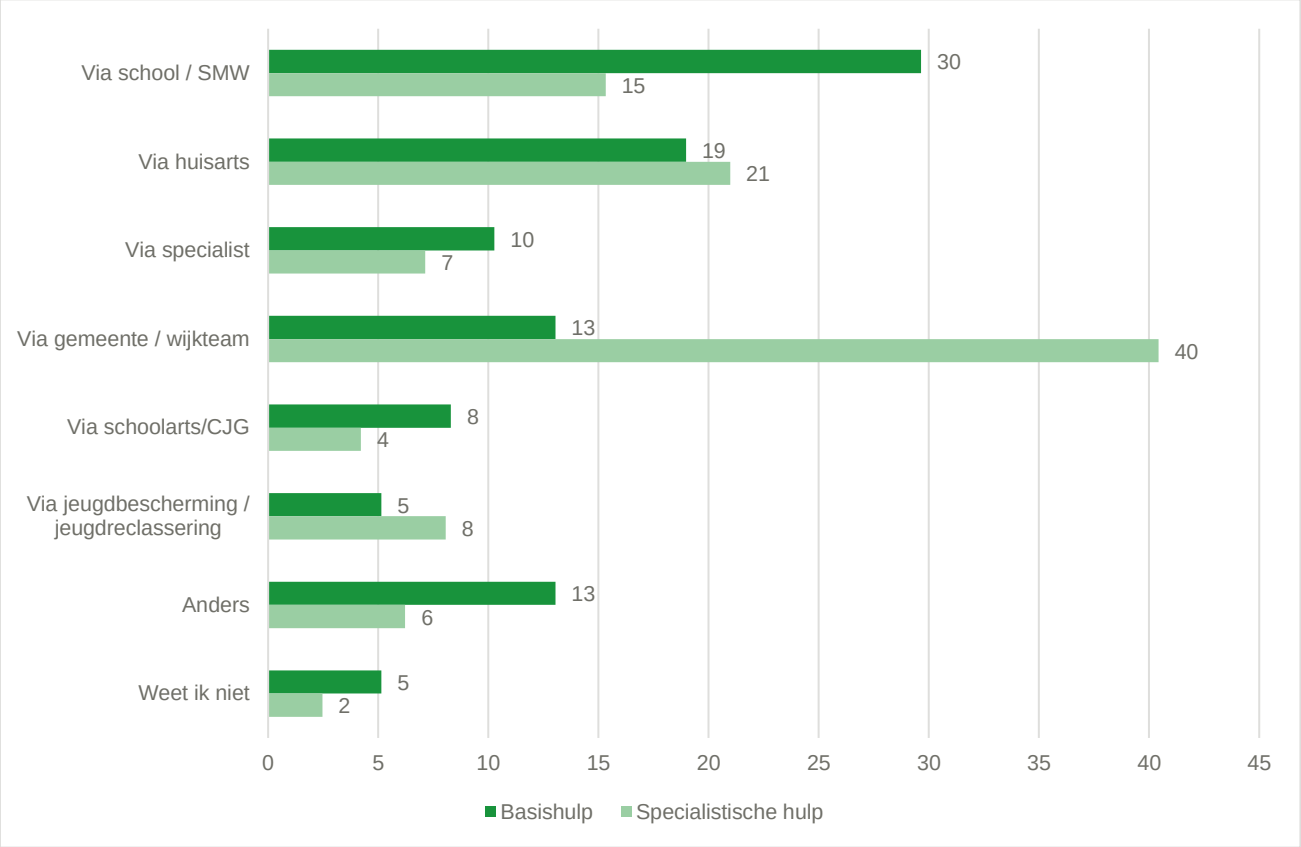
Aan het eind van het hoofdstuk staan in een overzichtstabel (tabel 4.1) de resultaten van de meting van dit jaar en de voorgaande jaren weergegeven.

## 4.2 Toeleiding naar hulp

Aan de cliënten is gevraagd hoe ze respectievelijk bij het wijkteam dan wel de zorgaanbieder zijn terechtgekomen. Cliënten konden meer dan één verwijzer noemen.

Figuur 4.1 laat de verwijzers zien. In tabel 4.1 (zie einde van het hoofdstuk) zijn de resultaten van de voorgaande jaren te zien.

**Figuur 4.1. Verwijzer naar wijkteam of zorgaanbieder, naar soort hulp (in %)**




Cliënten die basishulp krijgen, komen het vaakst via school of schoolmaatschappelijk werk (SMW) bij het wijkteam terecht (30%). Daarnaast komen ze relatief vaak via de huisarts (19%) of via de gemeente (13%) bij het wijkteam.
Cliënten met specialistische hulp komen juist het vaakst via de gemeente bij een zorgaanbieder terecht (40%). Daarnaast wordt een op de vijf cliënten via de huisarts naar specialistische zorg toegeleid. De op twee na meest voorkomende verwijzer is via school of schoolmaatschappelijk werk (15%).

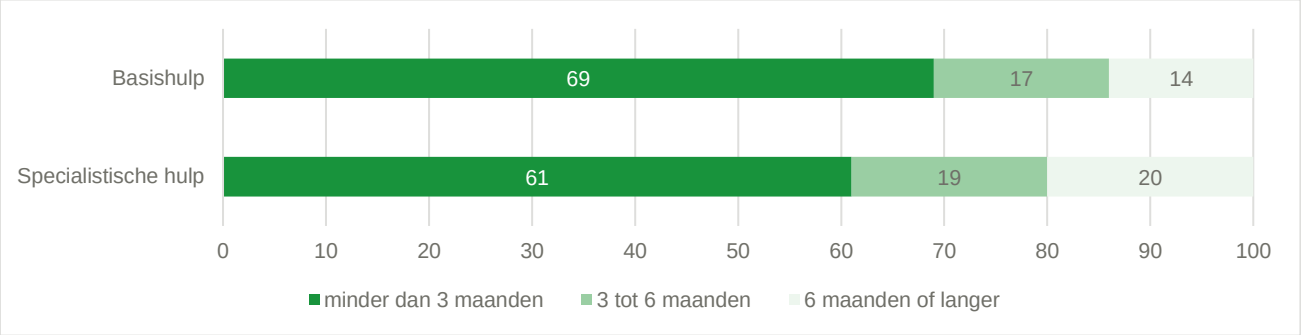
Als we naar de cijfers van de afgelopen metingen kijken (zie tabel 4.1), dan zien we dat de grote stijging van 2019 (26%) ten opzichte van 2018 (12%) van het aandeel cliënten met specialistische hulp die via school of schoolmaatschappelijk werk bij een zorgaanbieder terecht is gekomen, in 2020 bijna helemaal is verdwenen (15%). Hetzelfde zien we in iets minder sterke mate terug bij de cliënten met basishulp.
Voor verwijzingen via de gemeente zet de stijgende lijn van 2018 en 2019 zich voort in 2020 voor cliënten van specialistische hulp (van 29% in 2018 naar 40% in 2020). Verder is

ten opzichte van de vorige twee jaar wederom een daling van verwijzingen via jeugdbescherming/reclassering zien (van 20% in 2018 naar 8% in 2020).
Voor de cliënten met basishulp neemt de huisarts een steeds prominentere rol in. In 2016 gaf 8 procent van de respondenten de huisarts als verwijzer aan, in 2020 is dit inmiddels gestegen tot 19 procent, een significante stijging.

## 4.3 Wachttijd

Cliënten is gevraagd hoe lang de tijd was tussen het moment van aanmelding bij het wijkteam dan wel de zorgaanbieder en de start van de hulp (zie figuur 4.2).

**Figuur 4.2. Wachttijd in categorieën, naar soort hulp (in %)**

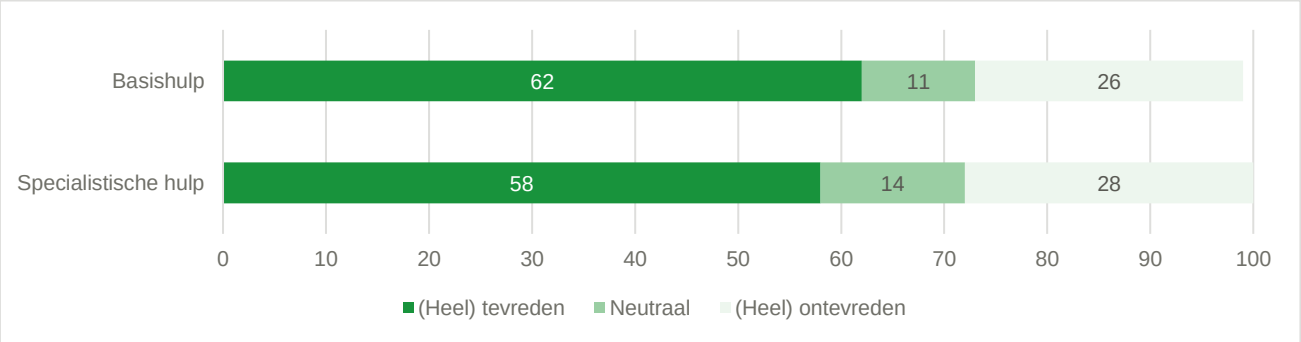



Cliënten met specialistische hulp hadden te maken met een langere wachttijd dan cliënten met basishulp. Bijna 40 procent van hen had te maken met een wachttijd van drie maanden of langer, waarvan 20 procent zelfs zes maanden of langer moest wachten. Bij de basishulp moest 31 procent drie maanden of langer wachten.

Het aandeel cliënten met basishulp met een wachttijd van 3 maanden of langer is sinds 2016 significant toegenomen (van 16% in 2016 tot 31% in 2020). Bij de cliënten met specialistische hulp is de stijging niet significant (van 36% in 2018 tot 39% in 2020), al was hier het aandeel cliënten dat minstens 3 maanden moest wachten in 2018 al behoorlijk groot te noemen.
Gemiddeld was de tijd tussen het moment van aanmelding en de start van de hulp 3,4 maanden bij cliënten met specialistische en 2,6 maanden bij cliënten met basishulp (zie tabel 4.1). Sinds 2016 is de gemiddelde wachttijd voor basishulp met 1 maand toegenomen, voor specialistische hulp is deze sinds 2018 met 0,3 maanden gestegen.

Aan cliënten is gevraagd hoe tevreden men was met de tijd tussen moment van aanmelding en de start van de hulp (zie figuur 4.3).

**Figuur 4.3. Tevredenheid over wachttijd, naar soort hulp (in %)**



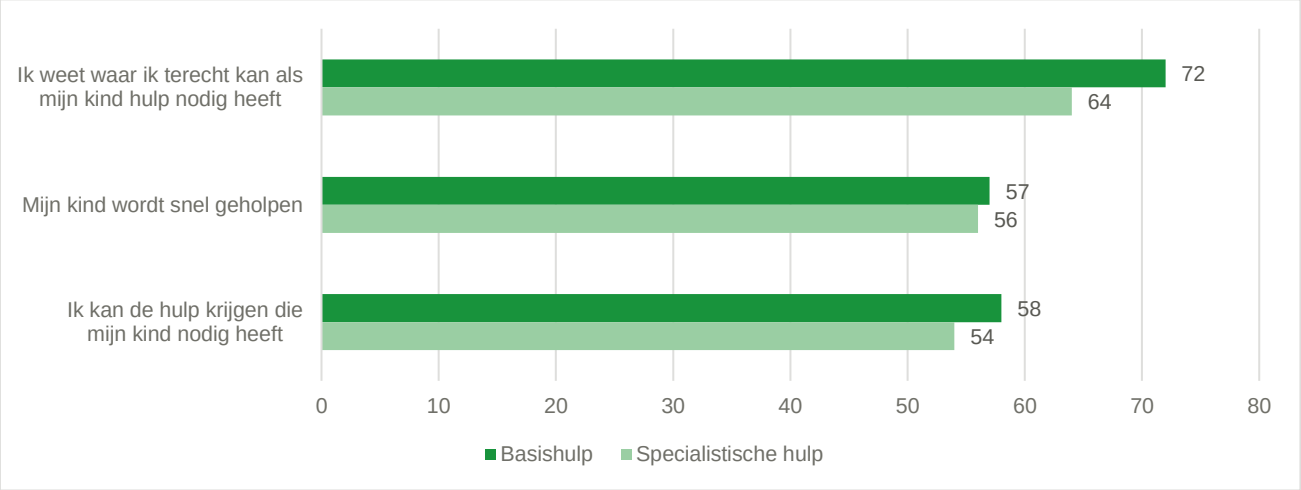

Ongeveer zes op de tien cliënten zijn (heel) tevreden over de wachttijd. Ruim een kwart van de cliënten is echter (heel) ontevreden over de wachttijd. Er is hierbij geen significant verschil tussen de soorten hulp.
De mate waarin men (heel) tevreden is over de wachttijd is, vergeleken met de jaren ervoor, nog niet zo laag geweest (zie tabel 4.1). Voor beide soorten hulp is een significante afname te zien in vergelijking met voorgaande jaren. Bij de basishulp is de tevredenheid van 74 procent in 2016 gedaald naar 62 procent in 2020. Bij de specialistische hulp is de tevredenheid gedaald van 69 procent in 2018 naar 58 procent in 2020.

## 4.4 Toegankelijkheid

Aan de cliënten zijn een drietal stellingen voorgelegd over de toegankelijkheid van de hulp. Men kon aangeven hoe vaak zij de voorgelegde stelling ervoeren: nooit, soms, vaak of altijd.

In figuur 4.4 wordt per stelling het percentage cliënten dat vaak dan wel altijd antwoordde, weergegeven, uitgesplitst naar soort hulp.

**Figuur 4.4. Toegankelijkheid, naar soort hulp (vaak/altijd, in %)**




Bijna driekwart van de cliënten met basishulp zegt vaak of altijd te weten waar men terecht kan als hun kind hulp nodig heeft. Van de cliënten met specialistische hulp zegt bijna twee derde dit. Ruim de helft van de cliënten geeft aan dat men vaak dan wel altijd snel wordt geholpen en dat men vaak of altijd de hulp kan krijgen die nodig is. Bij geen van de stellingen zijn er significante verschillen tussen de twee soorten hulp.

Als we bij de cliënten met basishulp naar de antwoorden van de afgelopen jaren kijken (zie tabel 4.1) dan zien we bij de eerste stelling nauwelijks een verandering. In 2019 was het aandeel vaak/altijd significant hoger, maar dit lijkt, vergeleken met 2016 en 2018, eerder een uitzondering. Deze piek in 2019 zien we bij alle drie de stellingen terug.

Bij de cliënten met specialistische hulp lijkt er sprake van een dalende trend te zijn. Bij twee van de stellingen (‘ik weet waar ik terecht kan als mijn kind hulp nodig heeft’ en ‘ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft’) is er ten opzichte van 2018 en 2019 een significante afname van het aandeel ‘vaak/altijd’-antwoorden. Bij ‘mijn kind wordt snel geholpen’ is het aandeel dat dit vaak/altijd zo ervaart in 2020 op z’n laagst vergeleken met de twee voorgaande metingen, maar is alleen de afname ten opzichte van 2019 significant.

**Tabel 4.1. Toegang van de hulp, naar soort hulp en jaar**

| | Basishulp | | | | Specialistische hulp | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | **2020** | **2019** | **2018** | **2016** | **2020** | **2019** | **2018** |
| **Toeleiding** | | | | | | | |
| Via school / SMW | 30% | 36% | 32% | 31% | 15% | 26% | 12% |
| Via huisarts | 19% | 18% | 15% | 8% | 21% | 16% | 21% |
| Via specialist | 10% | 7% | 14% | 12% | 7% | 3% | 7% |
| Via gemeente / wijkteam | 13% | 12% | 11% | 11% | 40% | 32% | 29% |
| Via schoolarts/CJG | 8% | 6% | 7% | 10% | 4% | 3% | 2% |
| Via jeugdbescherming / jeugdreclassering | 5% | 4% | 7% | 9% | 8% | 11% | 20% |
| Anders | 13% | 11% | 14% | | 6% | 6% | 10% |
| Weet ik niet | 5% | 5% | 4% | 4% | 2% | 7% | 1% |
| **Wachttijd** | | | | | | | |
| Wachttijd van 3 maanden of langer | 31% | 21% | 22% | 16% | 39% | 37% | 36% |
| Gemiddelde wachttijd in maanden | 2,6 | 1,6 | 1,8 | 1,6 | 3,4 | 2,6 | 3,1 |
| Tevredenheid over wachttijd ((heel) tevreden) | 62% | 85% | 71% | 74% | 58% | 71% | 69% |
| **Toegankelijkheid (vaak/altijd)** | | | | | | | |
| Ik weet waar ik terecht kan als mijn kind hulp nodig heeft | 72% | 79% | 75% | 74% | 64% | 77% | 73% |
| Mijn kind wordt snel geholpen | 57% | 72% | 57% | 62% | 56% | 67% | 62% |
| Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft | 58% | 77% | 64% | 61% | 54% | 69% | 66% |

# 5 Uitvoering van de hulp

## 5.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt als eerste gekeken naar uitvoering van de hulp. In de paragrafen erna wordt gekeken naar de samenwerking tussen hulpverleners (5.3), de inzet van het sociale netwerk (5.4) en de passendheid van de hulp (5.5).

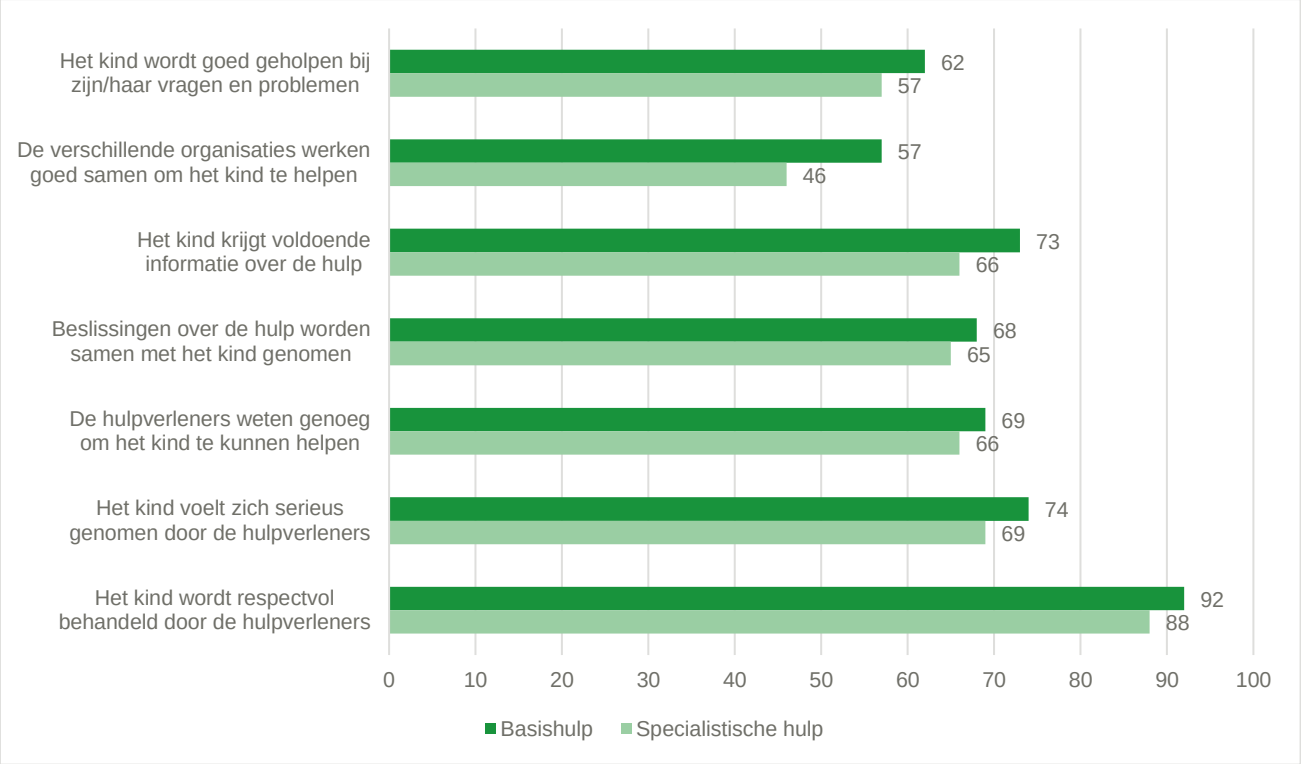
Aan het eind van het hoofdstuk worden in een overzichtstabel (tabel 5.1) de uitkomsten van de meting van dit jaar en de voorgaande metingen weergegeven.

## 5.2 Uitvoering van de hulp

Aan de cliënten zijn een aantal stellingen voorgelegd over de uitvoering van de hulp. Men kon aangeven hoe vaak zij de voorgelegde stelling ervoeren: nooit, soms, vaak of altijd. In figuur 5.1 wordt per stelling het percentage cliënten dat vaak of altijd antwoordde, weergegeven, uitgesplitst naar soort hulp.

.

**Figuur 5.1. Uitvoering van de hulp aan het kind, naar soort hulp (vaak/altijd, in %)**

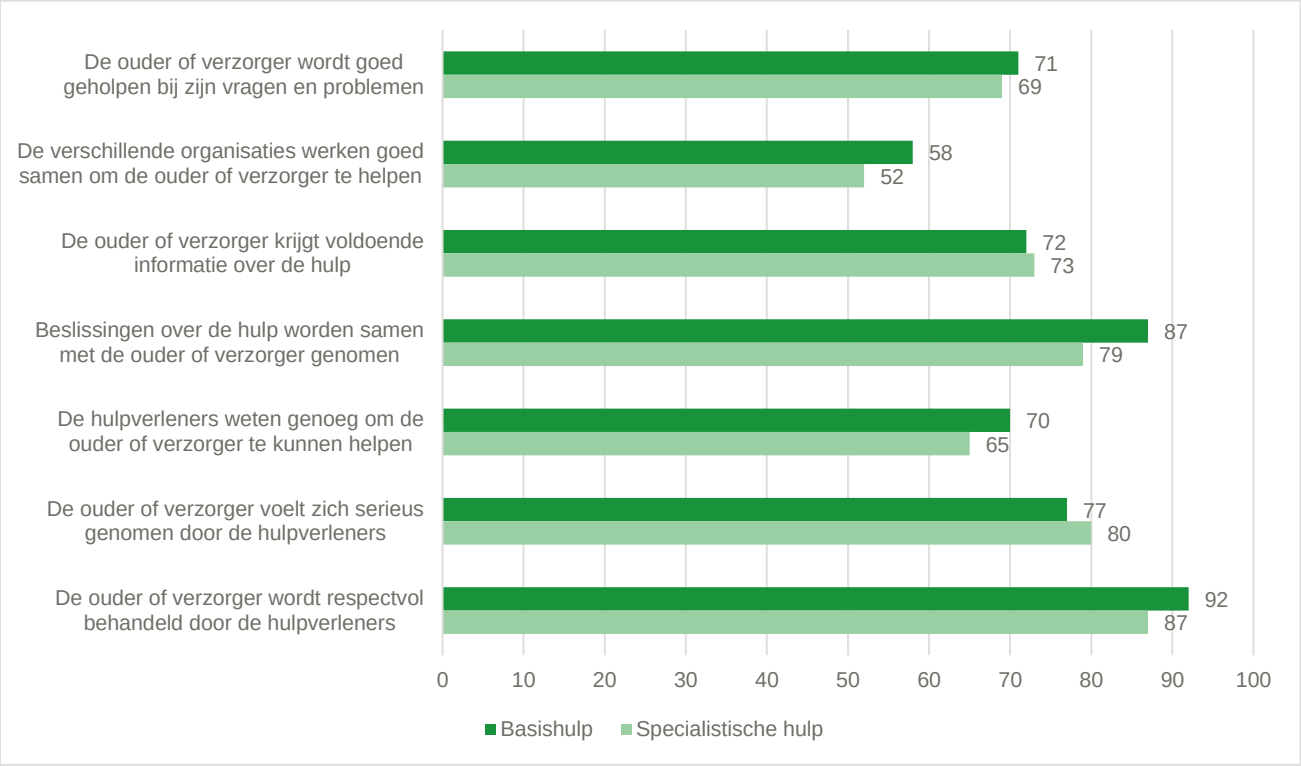



Ongeveer negen op de tien cliënten zegt dat het kind vaak of altijd respectvol wordt behandeld door de hulpverleners. Het minst positief zijn cliënten over de samenwerking van de verschillende organisaties rond de hulp van het kind: 57 procent van de cliënten met basishulp en 46 procent van de cliënten met specialistische hulp geeft aan dit vaak of altijd te ervaren. Er is hierbij een significant verschil tussen de twee soorten hulp.

In 2020 antwoordden de cliënten met basishulp significant minder vaak (62%) dan in voorgaande jaren dat hun kind vaak of altijd goed wordt geholpen (variërend van 80% in 2019 tot 70 procent in 2016) (zie tabel 5.1). In 2019 waren de cliënten van de basishulp op alle aspecten (significant) positiever dan in 2020. Kijken we echter ook naar 2018 en 2016 dan is er geen eenduidige daling of stijging te ontdekken.
Cliënten met specialistische hulp scoren op bijna alle aspecten significant minder positief dan in 2019 en 2018.

De ouders of verzorgers is gevraagd om naast de uitvoering van de hulp voor het kind ook de uitvoering van de hulp voor henzelf te beoordelen (zie figuur 5.2).

**Figuur 5.2. Uitvoering van de hulp aan de ouder, naar soort hulp (vaak/altijd, in %)**




Net als bij de beoordeling over de uitvoering van de hulp van hun kind, ervaart ongeveer 90 procent van de ouders vaak tot altijd een respectvolle behandeling van hulpverleners tegenover henzelf. Het item over de samenwerking van de verschillende organisaties wordt ook hier het minst positief beoordeeld. De verschillen tussen de ouders van cliënten met basishulp en de ouders van cliënten met specialistische hulp op de verschillende items zijn niet groot. Alleen bij de beslissingen over de hulp zijn de ouders van de cliënten met basishulp significant vaker positief dan de ouders van de cliënten met specialistische hulp.

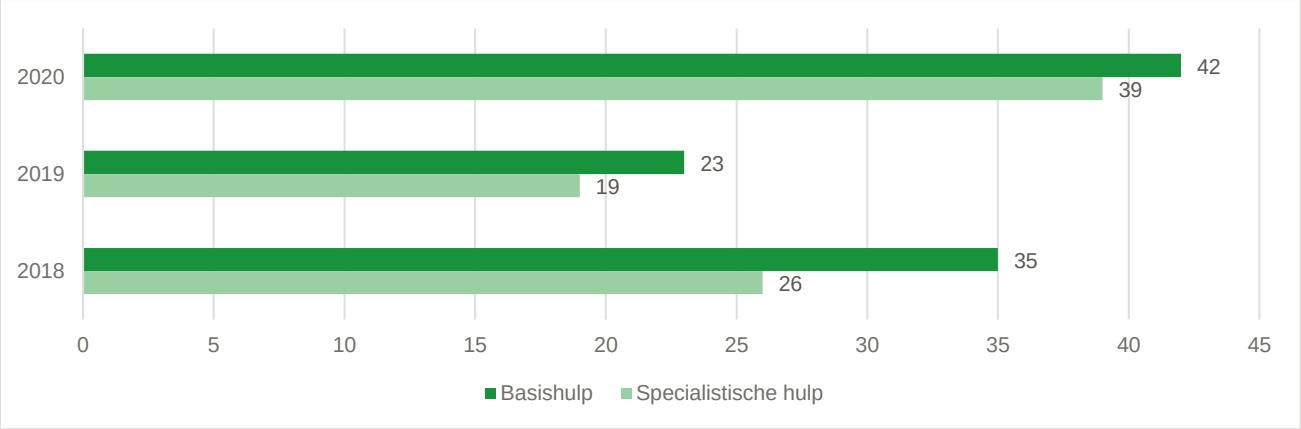
Bij de ouders met een kind in de basishulp zien we ongeveer hetzelfde terug als bij de items over de uitvoering van de hulp bij het kind: in 2019 waren de cliënten van de basishulp op bijna alle aspecten (significant) positiever dan in 2020 (zie tabel 5.1). Betrekken we 2018 en 2016 erbij dan is er niet echt een trend te ontdekken en zijn de percentages niet significant afwijkend van 2020.

Zoals bij de items over de uitvoering van de hulp aan het kind, zijn ouders van cliënten met specialistische hulp op bijna alle aspecten significant minder positief dan in 2019 en 2018.

## 5.3 Samenwerking

Cliënten is gevraagd of men hulp krijgt van meer dan één hulpverlener (zie figuur 5.3 en de overzichtstabel).

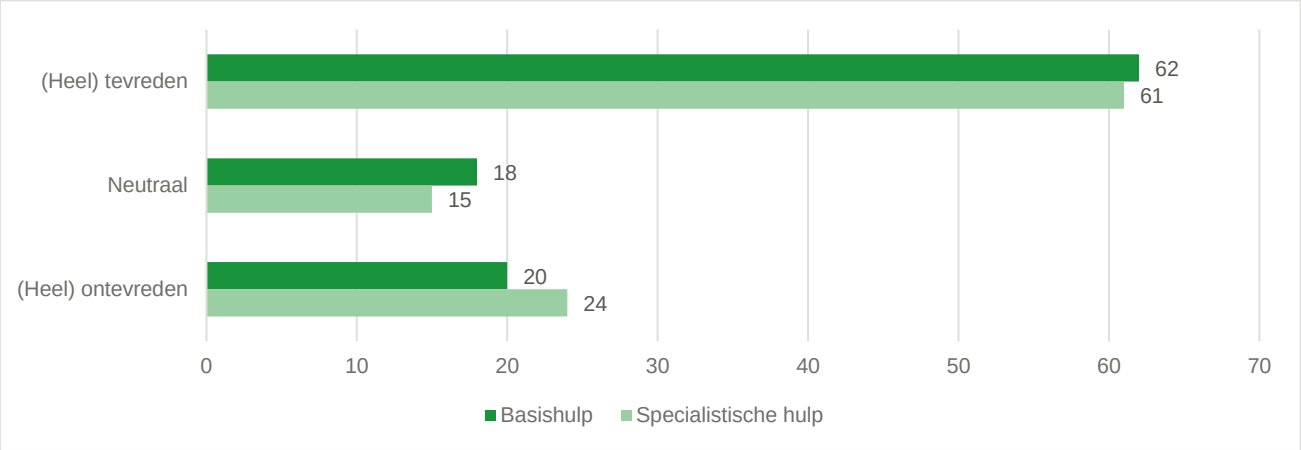
**Figuur 5.3. Hulp van meer dan één hulpverlener, naar soort hulp (in %)**



Ongeveer 40 procent van de cliënten kreeg in 2020 hulp van meer dan één hulpverlener. Vergeleken met 2019 en 2018 is dit voor beide soorten hulp significant hoger. In tabel 5.1 is nog te zien dat voor de basishulp het percentage in 2020 nagenoeg gelijk was aan dat van 2016.

Figuur 5.4 laat de tevredenheid van de cliënten over de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners zien, opgesplitst naar soort hulp.

**Figuur 5.4. Tevredenheid over de samenwerking tussen de hulpverleners, naar soort hulp (in %)**




Iets meer dan 60 procent van de cliënten is (heel) tevreden over de samenwerking tussen de hulpverleners. Daarbij is geen significant verschil tussen basishulp en specialistische hulp. Een op de vijf cliënten met basishulp is echter (heel) ontevreden, bij de cliënten met specialistische hulp is dit circa een op de vier.

Het percentage dat (heel) tevreden is over de samenwerking tussen hulpverleners, is bij beide soorten hulp ongeveer gelijk aan de vorige metingen (zie tabel 5.1). Bij de specialistische hulp zien we wel een lichte stijging (van 54% in 2016 tot 61% in 2020), maar deze stijging is niet significant.

Aan cliënten die aangaven (heel) tevreden te zijn, is vervolgens gevraagd over welke aspecten van de samenwerking men dan tevreden is. De goede onderlinge communicatie tussen de hulpverleners wordt heel vaak genoemd. Dat blijkt uit zaken als dat hulpverleners elkaar goed op de hoogte houden en dat ze onderling afstemmen.

> Ik vind het goed dat er verschillende disciplines in het wijkteam zitten. De hulpverleners van het wijkteam weten elkaar te vinden. Tevens bespreken zij wat er nodig is. Het dossier van mijn kind wordt goed bijgehouden en overgedragen aan andere hulpverleners.

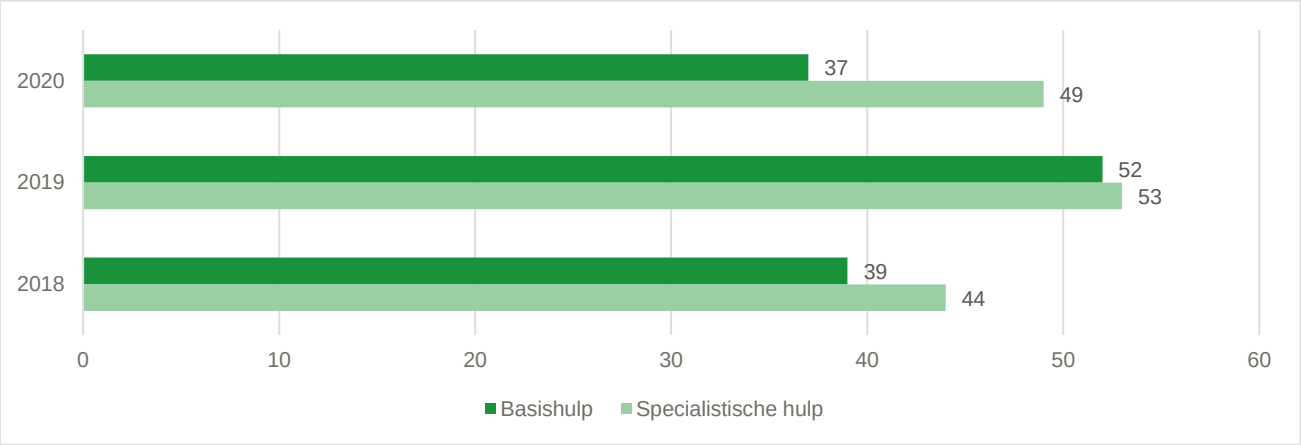
Aan cliënten die aangaven (heel) ontevreden te zijn over de samenwerking tussen hulpverleners is gevraagd waar men ontevreden over is. Cliënten die ontevreden zijn over de samenwerking tussen hulpverleners geven aan dat er juist een gebrek is aan goede communicatie. Dat uit zich bijvoorbeeld in langs elkaar heen werken, geen goede overdracht bij wisseling van hulpverleners of het niet houden aan afspraken.

> Ik heb steeds wisselende contactpersonen gehad en het duurde lang voordat mijn kind hulp kreeg. Ik voel mij niet gehoord. Ik moest steeds opnieuw mijn verhaal doen. Er was geen overdracht.

## 5.4 Inzet van het sociale netwerk

Aan de respondenten is gevraagd of ze behalve de jeugdhulp nog hulp en ondersteuning kregen van anderen, zoals familie, vrienden, buren of vrijwilligers, (zie figuur 5.5).

**Figuur 5.5. Inzet sociale netwerk, naar soort hulp (in %)**




Bijna de helft van de cliënten met specialistische hulp gaf aan nog hulp en ondersteuning van anderen te krijgen. Dit is significant meer dan de cliënten met basishulp, waar 37 procent aangaf hun sociale netwerk in te zetten.
Vergeleken met de voorgaande jaren fluctueren deze percentages tussen 40 en 60 procent.

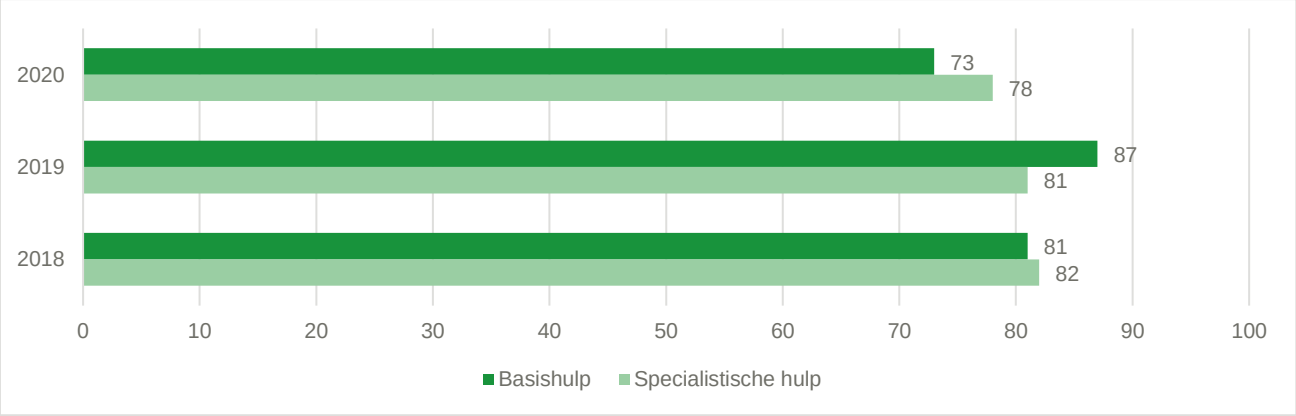
Van de cliënten die hulp en ondersteuning uit hun netwerk ontvangen, krijgen veruit de meeste cliënten hulp van familie (88%), 36 procent krijgt hulp van vrienden en slechts een klein deel krijgt hulp van buren (8%).

## 5.5 Passende hulp

73 procent van de cliënten met basishulp geeft aan dat het kind voldoende of de juiste soort hulp heeft ontvangen (zie figuur 5.6). Bij cliënten met specialistische hulp ligt dit percentage op 78 procent.

Vergeleken met de voorgaande jaren vinden de cliënten met basishulp significant minder vaak dat ze voldoende of de juiste soort hulp krijgen (zie tabel 5.1). Bij de cliënten met specialistische hulp is een kleine, niet-significante, afname te zien.

**Figuur 5.6. Voldoende of de juiste soort hulp, naar soort hulp (% ja)**




Aan de cliënten die aangaven de hulp niet passend te vinden, is gevraagd wat er anders moest. Van degenen die basishulp kregen, gaf bijna de helft aan zowel *meer* als *andere* hulp te wensen. Iets meer dan een derde had alleen ander soort hulp gewild. Van de cliënten met specialistische hulp geeft bijna de helft aan *andere* hulp te willen.

In 2018 en 2019 vond bijna de helft van de cliënten met basishulp, die de hulp niet passend vonden, dat ze ander hulp nodig hadden gehad (zie tabel 5.1). In 2020 is dit dus verschoven naar meer én andere hulp.

Aan de groep cliënten die vindt dat ze *onvoldoende of niet de juiste soort hulp* krijgen, is gevraagd wat volgens hen de reden daarvan is. Redenen die genoemd worden zijn onder te verdelen in aspecten die met het hulpaanbod te maken hebben en aspecten die gerelateerd zijn aan de hulpverlener. Daarnaast benoemen cliënten dat ze geen verbetering zien en ze wijten dit aan onvoldoende of niet de juiste soort hulp. De redenen worden hieronder verder toegelicht.

### Aspecten hulpaanbod

Cliënten vinden dat ze niet de juiste hulp hebben gekregen omdat ze andere, meer specialiseerde hulp nodig achten, bijvoorbeeld hulp van een psycholoog of psychiater. Ook zijn er cliënten die niet de hulp hebben gekregen waar ze om gevraagd hadden. Ook zijn er cliënten die de hulp te kort vonden duren. Ze hebben behoefte aan meer of frequentere hulp.

> Wat betreft communicatie was het mij niet duidelijk dat ze alleen een onderzoek zouden doen bij mijn kind. Mijn doel was dat mijn kind door hen behandeld zou worden. Na het onderzoek is de hulp gestopt en hebben ze mij ook niet doorverwezen naar andere hulp. Ik wil graag therapie voor mijn kind.

### Aspecten gerelateerd aan de hulpverlener

Cliënten noemen verschillende aspecten die te maken hebben met de hulpverlener: onvoldoende betrokkenheid bij de hulp, niet professioneel of onvoldoende expertise, onvoldoende of niet de juiste informatie, wisselende hulpverleners, niet serieus genomen worden, slechte communicatie tussen cliënt dan wel tussen hulpverleners.

> Ik heb zo goed als geen oefeningen gedaan voor de problemen die ik had. Ze wisten mijn naam en leeftijd na een lange tijd nog steeds niet. Ik ben door vier verschillende personen geholpen en allemaal communiceerden ze niet met elkaar.

### Geen verbetering

Cliënten vinden dat ze niet de juiste hulp of onvoldoende hulp hebben gekregen omdat ze geen verbetering of weinig effect van de hulp zien.

> Ik heb steeds wisselende contactpersonen gehad. Je moet dan steeds je verhaal opnieuw doen. Ik heb een slechte ervaring. Mijn zoon en ik voelen ons niet gehoord. Er is geen verbetering.

Naast deze redenen noemen cliënten onder andere nog de lange wachttijden voor hulp.

> Er is gebrek aan plekken en voorzieningen (mankracht) en er zijn te lange wachttijden. Er is veel onduidelijk.

**Tabel 5.1. Uitvoering van de hulp, naar soort hulp, en jaar**

| | Basishulp | | | | Specialistische hulp | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2016 | 2020 | 2019 | 2018 |
| **Uitvoering hulp (vaak/altijd)** | | | | | | | |
| Kind wordt goed geholpen bij zijn/haar vragen en problemen | 62% | 80% | 73% | 70% | 57% | 73% | 68% |
| Verschillende organisaties werken goed samen om het kind te helpen | 57% | 69% | 54% | 57% | 46% | 69% | 57% |
| Kind krijgt voldoende informatie over de hulp | 73% | 85% | 70% | 63% | 66% | 77% | 74% |
| Beslissingen over de hulp worden samen met het kind genomen | 68% | 80% | 74% | 52% | 65% | 78% | 75% |
| Hulpverleners weten genoeg om het kind te kunnen helpen | 69% | 82% | 68% | 71% | 66% | 86% | 73% |
| Kind voelt zich serieus genomen door de hulpverleners | 74% | 87% | 80% | 69% | 69% | 83% | 75% |
| Kind wordt respectvol behandeld door de hulpverleners | 92% | 97% | 94% | 90% | 88% | 90% | 93% |
| Ouder/verzorger wordt goed geholpen bij zijn vragen en problemen | 71% | 83% | 74% | 73% | 69% | 78% | 76% |
| Verschillende organisaties werken goed samen om ouder/verzorger te helpen | 58% | 76% | 52% | 59% | 52% | 78% | 61% |
| Ouder/verzorger krijgt voldoende informatie over de hulp | 72% | 85% | 76% | 77% | 73% | 82% | 74% |
| Beslissingen over de hulp worden samen met ouder/verzorger genomen | 87% | 91% | 88% | 85% | 79% | 86% | 86% |
| Hulpverleners weten genoeg om ouder/verzorger te kunnen helpen | 70% | 84% | 68% | 72% | 65% | 82% | 71% |
| Ouder/verzorger voelt zich serieus genomen door de hulpverleners | 77% | 90% | 79% | 74% | 80% | 84% | 83% |
| Ouder/verzorger wordt respectvol behandeld door de hulpverleners | 92% | 96% | 91% | 87% | 87% | 90% | 93% |
| **Samenwerking tussen hulpverleners** | | | | | | | |
| Hulp van meerdere hulpverleners (ja) | 42% | 23% | 35% | 41% | 39% | 19% | 26% |
| Tevredenheid samenwerking tussen hulpverleners ((heel) tevreden) | 62% | 62% | 63% | 66% | 61% | 55% | 54% |
| **Inzet sociaal netwerk** | | | | | | | |
| Inzet sociaal netwerk (ja) | 37% | 52% | 39% | 61% | 49% | 53% | 44% |
| **Passende hulp** | | | | | | | |
| Voldoende of de juiste soort hulp (ja) | 73% | 87% | 81% | 81% | 78% | 81% | 82% |

# 6 Effect van de hulp

## 6.1 Inleiding

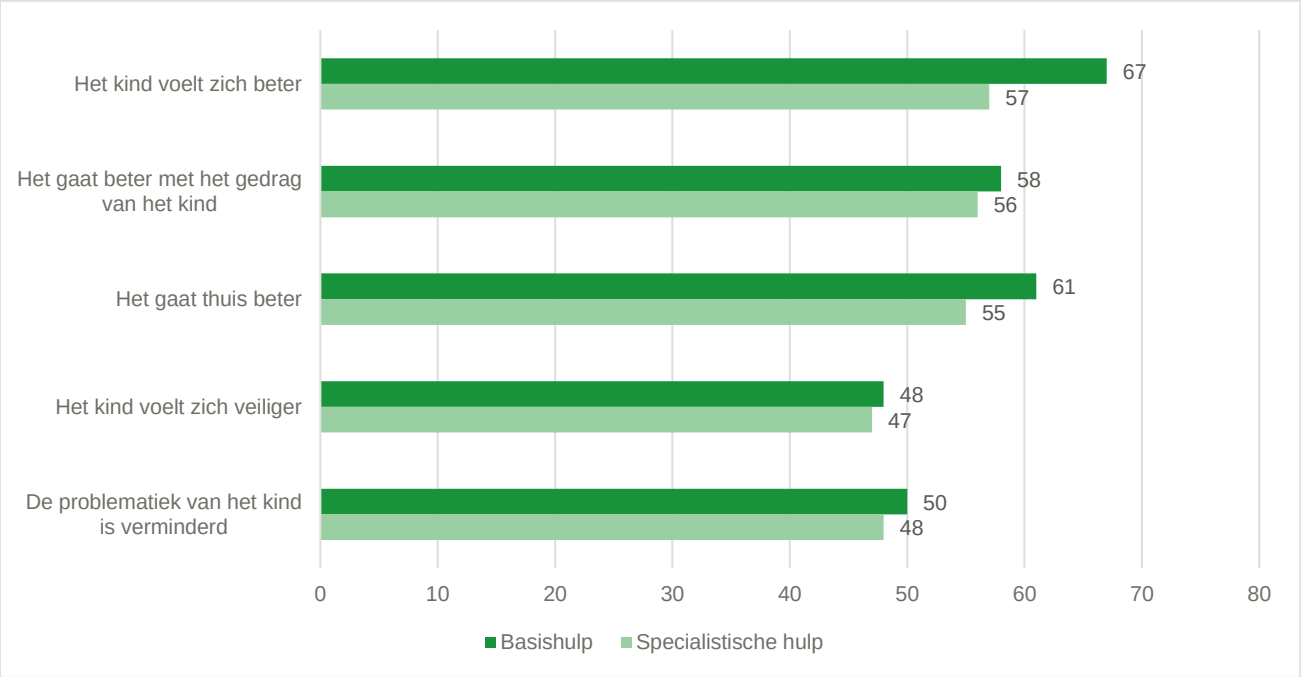
In dit hoofdstuk wordt allereerst gekeken naar het effect van de hulp op het kind in het algemeen. In de paragrafen erna wordt gekeken naar het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind (paragraaf 6.3), naar het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van de ouder (paragraaf 6.4) en naar het effect van de hulp op de omgeving van het kind (paragraaf 6.5).

Aan het eind van het hoofdstuk worden in een overzichtstabel (tabel 6.1) de resultaten van de meting van dit jaar en de voorgaande metingen weergegeven.

## 6.2 Algemene effect van hulp op kind

Aan de cliënten is gevraagd in welke mate zij het eens zijn met een aantal stellingen die betrekking hebben op het algemene effect van de hulp op het kind (zie figuur 6.1).

**Figuur 6.1. Stellingen over effect van de hulp in het algemeen, naar soort hulp ((zeer) eens, in %)**




Iets minder dan de helft tot twee derde van de cliënten is het telkens (zeer) eens met een van de vijf stellingen over een positief effect van de hulp op hun kind. Voor beide soorten hulp geldt dat men het vaakst eens is met de stelling dat het kind zich door de hulp beter voelt: 67 procent voor basishulp en 57 procent voor specialistische hulp. De stelling ‘Het kind voelt zich veilig’ scoort bij beide groepen cliënten het laagst. Bij alle stellingen zijn de cliënten met basishulp iets positiever dan de cliënten met specialistische hulp, maar alleen bij de eerste stelling is dit verschil ook significant.

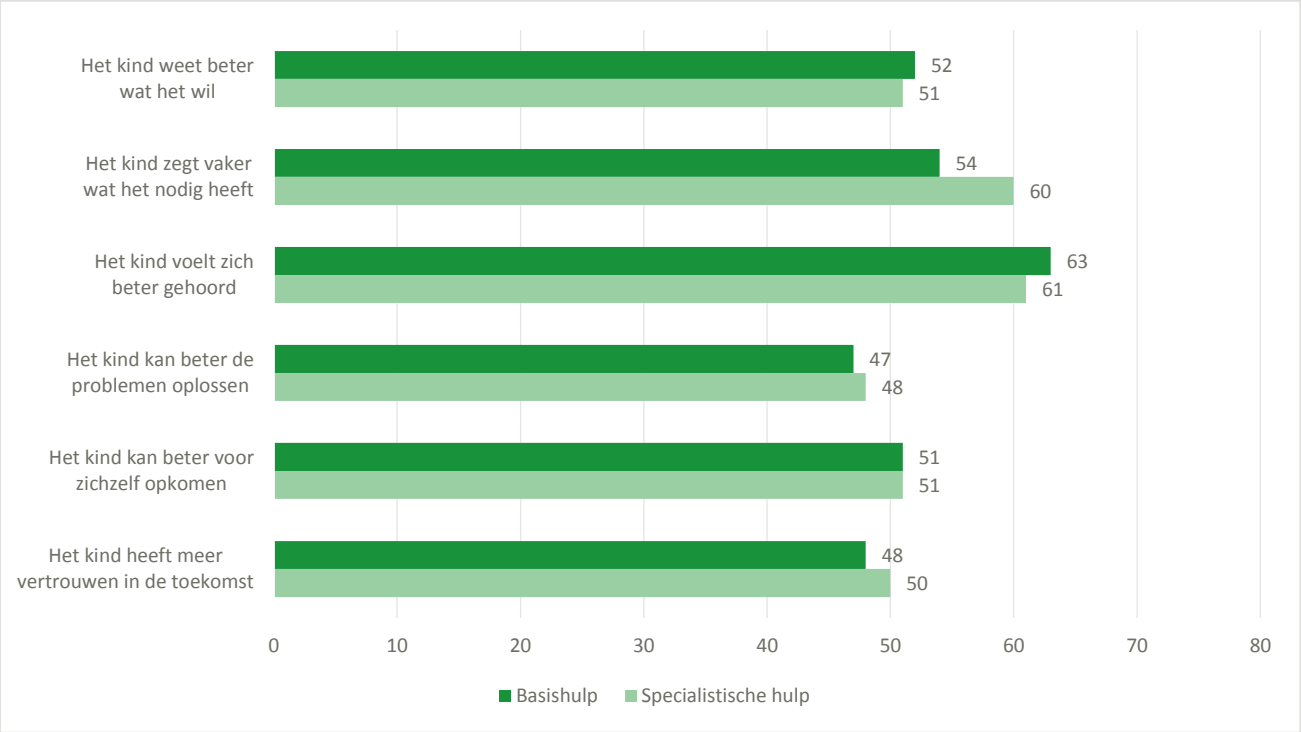
Als we naar de resultaten van de voorgaande metingen kijken (zie tabel 6.1) dan zien we dat er over 2020 bij de basishulp over het algemeen wat minder positief wordt gereageerd op de stellingen dan in voorgaande jaren. Bij de laatste twee stellingen zien we een significante daling in het aandeel cliënten dat het (zeer) eens is met de stellingen.

Bij de cliënten met specialistische hulp zien we vooral een daling bij de eerste drie stellingen. De stellingen ‘het gaat beter met mijn kind’ en ‘het gaat thuis beter’ laten hier ook een significant verschil met 2018 zien.

## 6.3 Effect op zelfredzaamheid van kind

De cliënten is vervolgens gevraagd naar het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind door hen een zestal stellingen hierover voor te leggen en aan te laten geven in hoeverre zij het met de stellingen eens zijn (zie figuur 6.2).

**Figuur 6.2. Stellingen over effect van de hulp op zelfredzaamheid kind, naar soort hulp ((zeer) eens, in %)**




Cliënten zijn het meest positief over de stelling 'Het kind voelt zich beter gehoord': iets meer dan 60 procent van hen is het (zeer) eens met deze stelling. Het minst vaak (zeer) eens is men het met de stelling 'het kind kan beter de problemen oplossen, iets minder dan de helft van de cliënten ondersteunt deze stelling. Er zijn geen significante verschillen tussen de twee soorten hulp.

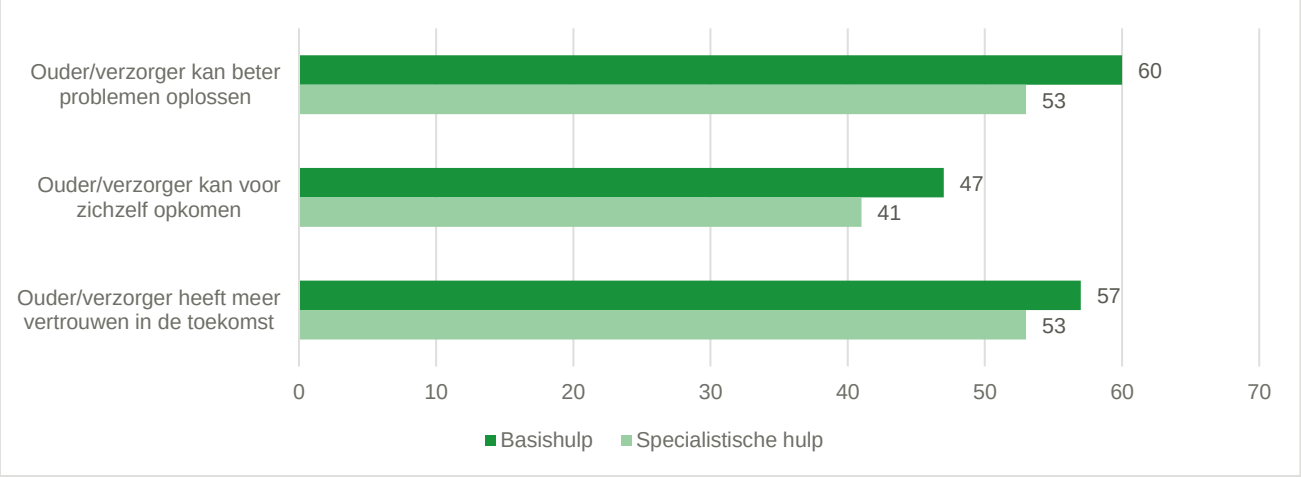
Als we naar de voorgaande metingen kijken dan zien we bij de basishulp dat er bij 'het kind kan beter de problemen oplossen' sinds 2016 sprake is van een significante daling (zie tabel 6.1). Bij 'het kind heeft meer vertrouwen in de toekomst' is er ook een significante de daling (sinds 2018).

Was in 2018 nog de helft van de cliënten met specialistische hulp het (zeer) eens met de stelling dat het vaker zegt wat het nodig heeft, in 2020 is dit inmiddels 60 procent, een significante stijging.

## 6.4 Effect op zelfredzaamheid ouder

Aan ouders of verzorgers is gevraagd welk effect de hulp op henzelf heeft gehad. Aan de hand van drie stellingen is het effect op ouders/verzorgers in beeld gebracht in onderstaande figuur.

**Figuur 6.3. Stellingen over effect van de hulp op zelfredzaamheid ouder, naar soort hulp ((zeer) eens, in %)**



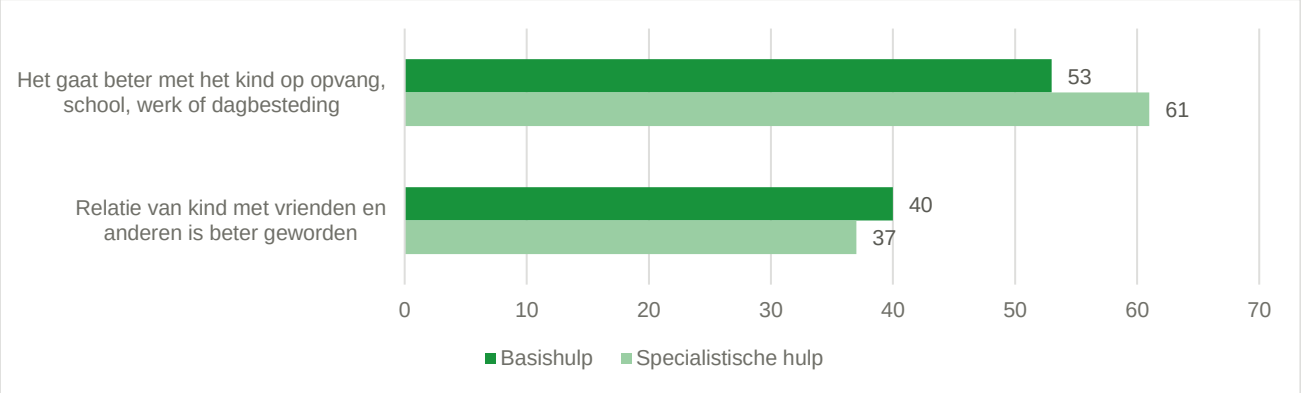
Het oordeel over de effecten op ouders/verzorgers is bij alle stellingen positiever voor cliënten met basishulp dan cliënten met specialistische hulp; al zijn deze verschillen niet significant. Het minst vaak zijn de ouders/verzorgers het (zeer) eens met de stelling ‘de ouder/verzorger kan voor zichzelf opkomen’. Iets minder dan de helft van de cliënten met basishulp vindt dat de ouder/verzorger na de hulp voor zichzelf kan opkomen, bij de specialistische hulp is dit 41 procent.

Vergeleken met de metingen uit voorgaande jaren is bij de cliënten met basishulp bij de stelling ‘ouder/verzorger kan voor zichzelf opkomen’ een significante afname te zien van het aandeel dat het hiermee (zeer) eens is (zie tabel 6.1).

## 6.5 Effect op omgeving van kind

De antwoorden van een tweetal stellingen over het effect van de hulp op de omgeving van het kind staan weergegeven in figuur 6.4.

**Figuur 6.4. Stellingen over effect van de hulp op omgeving kind, naar soort hulp ((zeer) eens, in %)**




Iets meer dan de helft van de cliënten met basishulp en 61 procent van de cliënten met specialistische hulp geeft aan dat het na de hulp beter gaat met het kind op de opvang, school, werk of dagbesteding. Over de relatie met vrienden en anderen vinden ongeveer vier op de tien cliënten dat deze is verbeterd. Er is geen significant verschil naar soort ontvangen hulp.

Bij de cliënten met basishulp is sinds 2016 bij beide stellingen een significante afname te zien van het aandeel cliënten dat het (zeer) eens is met de stellingen (zie tabel 6.1). Bij ‘het gaat beter met het kind op opvang, school, werk of dagbesteding’ is het aandeel (zeer) eens, van twee derde in 2016, gezakt naar iets meer dan de helft van de cliënten in 2020.

Dit zien we voor de stelling ‘relatie van kind met vrienden en anderen is beter geworden’ ook terug bij de cliënten met specialistische hulp. Bij ‘het gaat beter met het kind op opvang, school, werk of dagbesteding’ zien we juist een lichte stijging van het aandeel cliënten dat het (zeer) eens hiermee is, maar deze stijging is niet significant.

**Tabel 6.1. Effect van de hulp, naar soort hulp en jaar**

| | Basishulp | | | | Specialistische hulp | | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | 2020 | 2019 | 2018 | 2016 | 2020 | 2019 | 2018 |
| **Ervaren effecten hulp, algemeen ((zeer) eens, in %)** | | | | | | | |
| Kind voelt zich beter | 67% | 67% | 63% | 69% | 57% | 59% | 63% |
| Het gaat beter met het gedrag van het kind | 58% | 60% | 65% | 61% | 56% | 62% | 63% |
| Het gaat thuis beter | 61% | 63% | 66% | 66% | 55% | 59% | 62% |
| Kind voelt zich veiliger | 48% | 58% | 52% | 58% | 47% | 57% | 47% |
| Problematiek van het kind is verminderd | 50% | 55% | 58% | - | 48% | 53% | 51% |
| **Effect van de hulp op zelfredzaamheid kind ((zeer) eens, in %)** | | | | | | | |
| Kind weet beter wat het wil | 52% | 61% | 55% | 58% | 51% | 53% | 47% |
| Kind zegt vaker wat het nodig heeft | 54% | 65% | 51% | 51% | 60% | 54% | 50% |
| Kind voelt zich beter gehoord | 63% | 71% | 66% | 61% | 61% | 57% | 66% |
| Kind kan beter de problemen oplossen | 47% | 65% | 53% | 54% | 48% | 56% | 50% |
| Kind kan beter voor zichzelf opkomen | 51% | 64% | 52% | 49% | 51% | 55% | 46% |
| Kind heeft meer vertrouwen in de toekomst | 48% | 64% | 60% | 51% | 50% | 53% | 54% |
| **Effect van de hulp op zelfredzaamheid ouder ((zeer) eens, in %)** | | | | | | | |
| Ouder/verzorger kan beter problemen oplossen | 60% | 67% | 63% | 64% | 53% | 58% | 53% |
| Ouder/verzorger kan voor zichzelf opkomen | 47% | 56% | 51% | 60% | 41% | 50% | 39% |
| Ouder/verzorger heeft meer vertrouwen in de toekomst | 57% | 63% | 59% | 58% | 53% | 53% | 54% |
| **Effect van de hulp op omgeving kind ((zeer) eens, in %)** | | | | | | | |
| Het gaat beter met kind op opvang, school, werk of dagbesteding | 53% | 70% | 61% | 66% | 61% | 64% | 55% |
| Relatie van kind met vrienden en anderen is beter geworden | 40% | 62% | 45% | 48% | 37% | 59% | 44% |

# 7 Belangrijkste bevindingen

## 7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk lichten we de meest belangrijke bevindingen uit het onderzoek toe.

Dit rapport geeft de ervaringen weer van Rotterdamse cliënten die in 2020 jeugdhulp kregen. Aan dit cliëntervaringsonderzoek namen twee soorten cliënten deel, namelijk cliënten die basishulp ontvangen van een wijkteam en cliënten die specialistische hulp ontvangen van een zorgaanbieder. De ervaringen van cliënten met jeugdbescherming of jeugdreclassering ontbreken in het huidige onderzoek. De reden hiervoor is dat JBRR en gemeente een verschil van inzicht hebben over het al dan niet verkrijgen van actieve toestemming van cliënten, dat niet tijdig opgelost kon worden.

Bij totaal 461 cliënten is telefonisch een interview afgenomen. In de meeste gevallen was dit een ouder/verzorger. De respons was 36 procent. Non-respons had vooral te maken met het niet kunnen bereiken van mensen omdat het telefoonnummer niet meer in gebruik was of omdat ze de telefoon niet opnamen.

## 7.2 Tevredenheid met de hulp

Van cliënten met basishulp is 81 procent in algemene zin tevreden met de hulp, een significante afname ten opzichte van 2018 en 2019. Het gemiddelde rapportcijfer is een 7,4. Bij de cliënten met specialistische hulp is 82 procent in algemene zin tevreden; het gemiddelde rapportcijfer is een 7,3. Bijna een op de vijf cliënten geeft de hulp een onvoldoende. Dit is een significante toename ten opzichte van de twee vorige metingen.

Cliënten zijn het vaakst tevreden over het feit dat de hulpverlener goed luistert (71% basishulp, 47% specialistische hulp). Ze zijn ook relatief vaak tevreden over de kennis en ervaring van de hulpverlener (58%, 38%). Bij de cliënten met specialistische hulp zien we op bijna alle aspecten een significante afname ten opzichte van de twee voorgaande metingen.

Men benoemt het vaakst de ontevredenheid over lange wacht- en doorlooptijden (20% basishulp, 19% specialistische hulp). Cliënten met basishulp zijn ook relatief vaak ontevreden over de communicatie (16%), significant vaker dan cliënten met specialistische hulp (8%).

## 7.3 Toegang tot de hulp

Cliënten met basishulp komen het meest via school of schoolmaatschappelijk werk bij het wijkteam terecht (30%). Daarnaast komen ze relatief vaak via de huisarts bij het wijkteam (19%). Cliënten met specialistische hulp komen het vaakst via de gemeente (40%), via de huisarts (21%) of via school of schoolmaatschappelijk werk (15%) bij een zorgaanbieder terecht.

Cliënten met specialistische hulp hadden met een langere wachttijd voor hulp te maken dan cliënten met basishulp. 39 procent had te maken met een wachttijd van drie maanden of langer, bij de basishulp was dit 31 procent. Gemiddeld was de tijd tussen het moment van aanmelding en de start van de hulp 3,4 maanden bij cliënten met specialistische en 2,6 maanden bij cliënten met basishulp. Sinds 2016 is de gemiddelde wachttijd voor basishulp met 1 maand toegenomen, voor specialistische hulp is deze sinds 2018 met 0,3 maanden gestegen.
De tevredenheid over de wachttijd ligt voor beide cliëntengroepen rond de 60 procent. Dit is ten opzichte van de vorige metingen voor beide cliëntengroepen een significante daling.

Bijna driekwart van de cliënten met basishulp zegt vaak of altijd te weten waar men terecht kan als hun kind hulp nodig heeft, van de cliënten met specialistische hulp zegt bijna twee derde dit. Ruim de helft van de cliënten zegt dat vaak of altijd snel wordt geholpen en dat men vaak of altijd de hulp kan krijgen die hun kind nodig heeft.

## 7.4 Uitvoering en inhoud van de hulp

Cliënten zijn het meest positief over de respectvolle behandeling door hulpverleners. Het minst positief is men over de samenwerking van de verschillende organisaties.
In 2020 vinden de cliënten met basishulp significant minder vaak (62%) dan in voorgaande jaren dat hun kind goed wordt geholpen (variërend van 80% in 2019 tot 70% in 2016). Cliënten met specialistische hulp scoren op bijna alle aspecten significant minder positief dan in 2019 en 2018.
Ongeveer 90 procent van de ouders ervaart vaak tot altijd een respectvolle behandeling. Net als bij de items over de uitvoering van de hulp bij het kind, zijn ouders van cliënten met specialistische hulp op bijna alle aspecten significant minder positief dan in 2019 en 2018.

Circa 40 procent van de cliënten kreeg hulp van meer dan één hulpverlener. Vergeleken met 2019 en 2018 is dit voor beide soorten hulp significant hoger. Meer dan 60 procent is tevreden over de samenwerking tussen hulpverleners.

Bijna de helft van de cliënten met specialistische hulp gaf aan nog hulp en ondersteuning van anderen te krijgen. Dit is significant meer dan de cliënten met basishulp, waar ruim een derde aangaf hun sociale netwerk in te zetten. Deze hulp is veruit het vaakst afkomstig van familie (88%).

Ongeveer driekwart van de cliënten geeft aan dat het kind voldoende of de juiste soort hulp heeft ontvangen.

## 7.5 Ervaren effect van de hulp

Iets minder dan de helft tot twee derde van de cliënten vindt dat de hulp een algemeen positief effect heeft op hun kind. Ten opzichte van de voorgaande metingen is men bij de basishulp in 2020 wat minder positief. Bij de cliënten met specialistische hulp zien we vooral een daling bij de stellingen 'het kind voelt zich beter', 'het gaat beter met het gedrag van het kind' en 'het gaat thuis beter'. De stellingen 'het gaat beter met mijn kind' en 'het gaat thuis beter' laten hier ook een significant verschil met 2018 zien.

Bij het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind zijn cliënten het meest positief over de stelling 'Het kind voelt zich beter gehoord': iets meer dan 60 procent van hen is het (zeer) eens met deze stelling.
Bij de basishulp is er sinds 2016 sprake is van een significante daling bij 'het kind kan beter de problemen oplossen'. Bij de specialistische hulp zien we een significante stijging van het aandeel cliënten dat het (zeer) eens is met de stelling 'kind voelt zich beter gehoord'.

Bij het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van de ouder zien we dat minder dan de helft van ouders/verzorgers vindt dat men na de hulp beter voor zichzelf kan opkomen.

Bij de cliënten met basishulp is sinds 2016 een significante afname van het aandeel cliënten dat een effect ziet van de hulp op de omgeving van het kind. Dit zien we voor 'de relatie van kind met vrienden en anderen is beter geworden' ook terug bij de cliënten met specialistische hulp.

Bij de interpretatie van genoemde effecten merken we op dat nog weinig bekend is over de effectiviteit van hulp in de praktijk[6] [7]. Het is met andere woorden nog onduidelijk welke effecten in de praktijk te verwachten zijn.

## 7.6 Algemene conclusie

Alhoewel cliënten met basishulp en specialistische hulp in algemene zin tevreden zijn over de hulp die ze ontvangen, is er ten opzichte van de vorige metingen een afname in het aandeel tevredenen. De wachttijd is langer geworden en dit heeft ook geleid tot minder tevredenheid hierover. Voor verschillende aspecten in de uitvoering van de hulp is er nog ruimte voor verbetering. De positieve veranderingen in de uitvoering van hulp bij met name cliënten die basishulp ontvangen die in 2019 te zien waren, zijn helaas niet terug te zien in 2020. Cliënten met specialistische hulp zijn iets positiever geworden over de samenwerking van hulpverleners. Ze hebben echter met meer hulpverleners te maken. Cliënten met basishulp hebben ook weer meer te maken met hulp van meer dan één hulpverlener dan in 2018 en 2019. Ook voor de effecten van hulp is voor een substantieel deel van de cliënten nog winst te behalen. De positievere resultaten uit 2019 komen helaas niet terug in 2020 en er is op een aantal aspecten zelfs een achteruitgang ten opzichte van de nog eerdere metingen. In hoeverre corona effect heeft gehad op de ervaren hulp, is moeilijk te zeggen omdat hier niet expliciet naar gevraagd is. Wel weten we uit recent onderzoek van BMC dat jeugdhulpcliënten tijdens de eerste golf minder hulp hebben ontvangen en dat ruim een vijfde van deze cliënten minder positief is over de kwaliteit van de hulp[8].

---

[6] Van Yperen et al. (2019). Het groeiend jeugdzorggebruik. Duiding en aanpak. Nederlands Jeugdinstituut

[7] Het relatief geringe aantal praktijkstudies naar de effectiviteit inzake de afname van problemen laat zien dat de gemiddelde effectgrootte van de jeugdzorg in de praktijk in termen van Cohens d – de internationale thermometer om de effectiviteit uit te drukken – ongeveer rond de .40 ligt. Bij geringe problematiek is de effectgrootte vaak klein; bij ernstige problematiek zien we vaak grotere effectscores Een effectgrootte van .40 betekent dat ongeveer een op de vijf kinderen en jongeren met die jeugdzorg beter af is. Voor de rest geldt dat zij onvoldoende verbeteren in hun functioneren, of dat die verbetering ook zonder de jeugdzorg optreedt.

[8] BMC (2021, 23 december). Jeugdhulp en Wmo-ondersteuning in tijden van corona [webpagina]. Geraadpleegd van: https://www.bmc.nl/onderzoek/klantonderzoek-peilingen-tevredenheidsonderzoek/jeugdhulp-en-wmo-ondersteuning-in-tijden-van-corona

# Bijlage A Steekproeftrekking

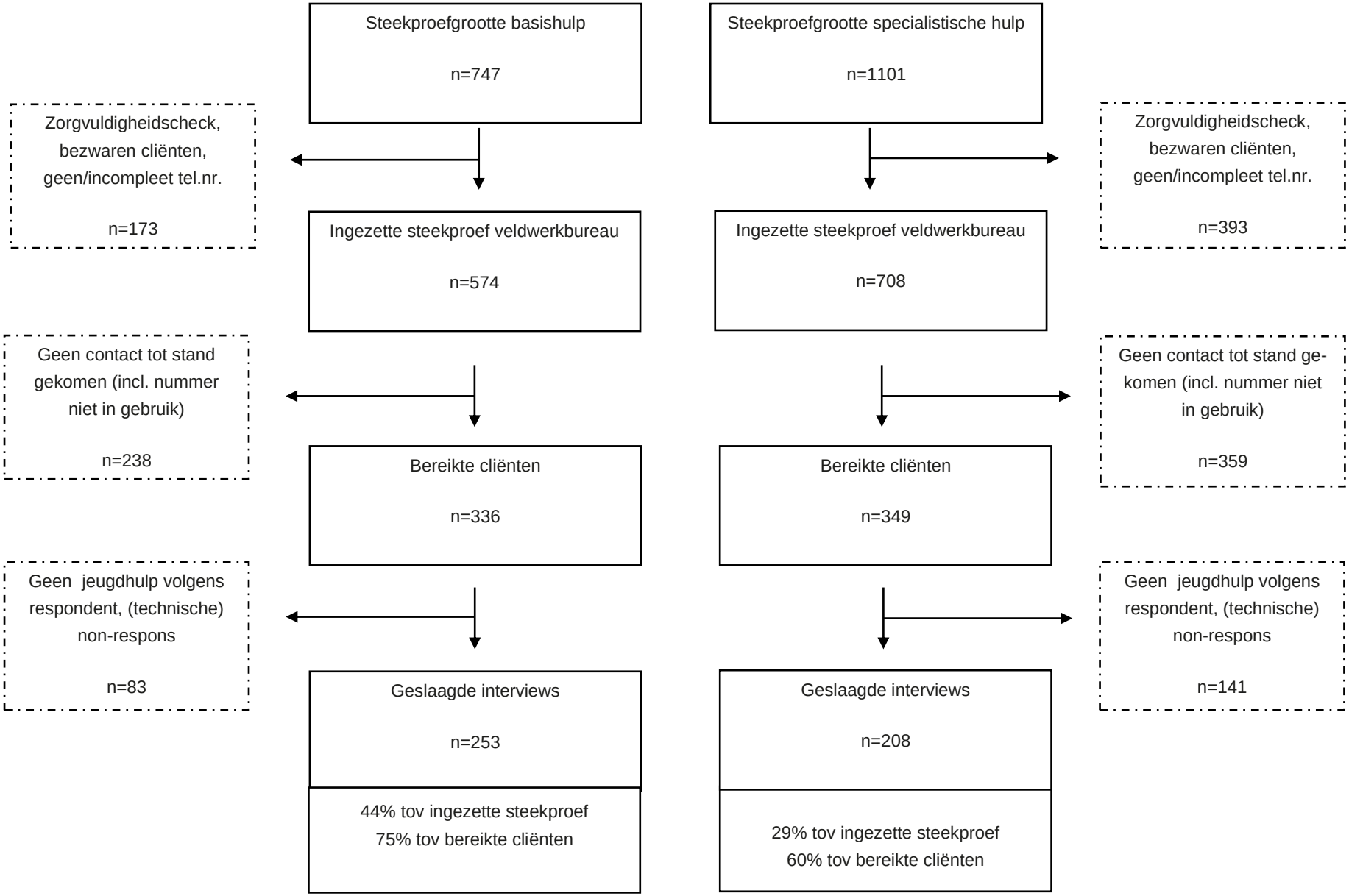
Om een belbestand samen te stellen voor de telefonische enquête, is een steekproef getrokken uit twee verschillende bestanden. Voor de basishulp en de specialistische jeugdhulp zijn bestanden van de gemeente Rotterdam gebruikt, respectievelijk GIDSO en Socrates (bestellingen jeugdhulp). Vooraf is bepaald om een netto-respons over te houden van 250 cliënten die basishulp krijgen van het wijkteam en 250 cliënten die specialistische jeugdhulp krijgen.

Voor de basishulp is een steekproef getrokken van 654 clienten uit het cliëntenbestand van de wijkteams (GIDSO). Bij de keuze van wijkteams is een selectie gemaakt van wijkteams die bij de vorige meting niet benaderd zijn (totaal 19 wijkteams). Er is eveneens gelet op een evenredige verdeling van de leeftijd van de cliënten. De steekproef is voorgelegd aan de desbetreffende 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 (zorgvuldigheidscheck).

Voor de specialistische hulp is een steekproef getrokken uit Socrates, het bestand met alle bestellingen van jeugdhulp. Uit dit cliëntenbestand is een steekproef getrokken van jongeren die volgens de begin 2018 nieuw ingevoerde systematiek een jeugdarrangement hebben toegewezen gekregen. Rekening is gehouden met een representatieve verdeling van cliënten over zes percelen (A Pleegzorg, B/C Combi Opname en Langdurig verblijf, D Steun, hulp of behandeling, E Ambulante hulpverlening in de thuissituatie, L1 Ambulante hulp voor jeugd met een beperking en L2 Generalistische basis GGZ) en leeftijdscategorie. De steekproefomvang was 1101 cliënten. Omdat relatief weinig jongeren zorg krijgen uit de percelen B en C hebben we deze percelen gecombineerd tot één perceel. De twee grootste en de twee kleinste zorgaanbieders per perceel zijn geselecteerd voor deelname. Als er minder dan vier zorgaanbieders in een perceel zitten dan zijn alle zorgaanbieders in dat perceel meegenomen Totaal zijn 14 (van de 28) zorgaanbieders benaderd. 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. Bij één zorgaanbieder is het niet gelukt om deze ‘zorgvuldigheidscheck’ binnen de gestelde tijd uit te voeren, bij één zorgaanbieder is dit gedeeltelijk gelukt.

Een overzicht van de respons is op de volgende pagina weergegeven.

**Responsoverzicht**



## Kennis voor een sterk Rotterdams beleid

Onderzoek en Business Intelligence is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam. De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, re-integratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

Auteurs

Vera van den Maagdenberg en Petra van de Looij-Jansen

Rotterdam.nl

Gemeente Rotterdam