verbind

Zwolle

Informatievoorziening
IV

Stadskantoor
Lübeckplein
Postbus 538
8000 AM Zwolle
Telefoon (038) 498 2383
www.zwolle.nl

Ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp Zwolle 2022

Voor nadere informatie Gemeente Zwolle, Afdeling Informatievoorziening onderzoek@zwolle.nl
Versie definitief
Datum september 2022

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2022

Inhoud

Samenvatting 3

1	**Inleiding**	**5**
1.1	Aanleiding	5
1.2	Aanpak	5
1.3	Respons	5
2	**Ervaringen met jeugdhulp**	**7**
2.1	Bereikbaarheid	7
2.2	Ervaringen van de jongeren	7
2.3	Ervaringen van de ouders	10
3	**Ervaren effecten van de jeugdhulp**	**14**
3.1	Effecten op het opgroeien volgens jongeren	14
3.2	Effecten op het opgroeien van hun kind volgens ouders	15
3.3	Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren	16
3.4	Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders	17
3.5	Effecten op hun participatie volgens jongeren	18
3.6	Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders	19
3.7	Effecten op het zelfvertrouwen volgens jongeren	20
3.8	Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders	21
4	**Invloed van de coronamaatregelen**	**23**
5	**Klachtafhandeling**	**25**
6	**Kenmerken ontvangen hulp**	**27**
6.1	Geïnformeerd over jeugdhulp	27
6.2	Organisaties van waaruit men hulp ontvangt	27
6.3	Periode dat men hulp ontvangt	29
6.4	School op de hoogte van hulp	29

Bijlage I vragenlijst jongeren 30

Bijlage II vragenlijst ouders 34

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2022

Samenvatting

De gemeente Zwolle heeft een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uitgevoerd onder de inwoners die in 2021 jeugdzorg ontvingen in het kader van de Jeugdwet. In dit kader ontvingen in mei 1.752 ouders van kinderen tot 18 jaar en 1.076 jongeren in de leeftijd 12 tot 23 jaar een vragenlijst. In totaal vulden 347 personen (252 ouders en 95 jongeren) de vragenlijst nagenoeg volledig in. Daarmee komt de respons uit op 12%.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- De helft van de ouders en de jongeren vindt dat het SWT goed bereikbaar is. Overigens geeft een aanzienlijk deel van de ouders en de jongeren aan dat de vraag over de bereikbaarheid van het SWT niet van toepassing was voor hen of dat ze het antwoord op deze vraag niet wisten. Over de bereikbaarheid van de hulpaanbieder is 82 procent van de ouders en 76 procent van de jongeren tevreden.
- Zowel jongeren als ouders zijn overwegend tevreden over de hulpverlening. Wel is de tevredenheid dit jaar wat minder dan voorgaande jaren. Dit geldt bijvoorbeeld voor de snelheid waarmee men hulp ontvangt. Dit jaar is 73 procent van de jongeren en 77 procent van de ouders hier tevreden over. In 2021 was dit 84 respectievelijk 80 procent.
- Vergeleken met 2021 vinden in 2022 iets meer jongeren dat beslissingen gezamenlijk worden genomen en dat ze met respect worden behandeld. Echter, het kennisniveau van de hulpverleners wordt negatiever beoordeeld: in 2022 vindt 78 procent van de jongeren dat hulpverleners voldoende kennis hebben, in 2021 was dit 90 procent.
- Ouders zijn, vergeleken met 2021, iets minder tevreden over de bejegening. Bijvoorbeeld, dit jaar vindt 9 procent van de ouders dat zij niet met respect zijn behandeld, in 2021 was dit 4 procent.
- De meerderheid van de jongeren en ouders ervaart effecten van de hulp op diverse leefgebieden. Echter, zowel jongeren als ouders ervaren dit jaar minder effecten van de hulp dan in 2021.
- Ouders ervaren dit jaar minder effecten van de hulp dan in 2021 op:
    - Hoe het kind zich voelt;
    - Hoe het thuis gaat;
    - Dat het kind weet wat hij/zij wil;
    - Dat het kind zich meer gehoord voelt;
    - Dat het kind vertrouwen heeft in de toekomst.
- Jongeren ervaren, vergeleken met 2021 minder effecten van de hulp op:
    - Zich beter voelen;
    - Hoe het gaat met zijn/haar gedrag;
    - Weten wat hij/zij wil;
    - Zeggen wat hij/zij nodig heeft;
    - Hoe het gaat op school, werk of dagbesteding;
    - Problemen kunnen oplossen;
    - Voor zichzelf kunnen opkomen.

- De helft van de ouders (49%) en ruim de helft van de jongeren (56%) vindt dat de coronamaatregelen van invloed zijn (geweest) op het welzijn van het kind of de jongere.
- Een vijfde van de ouders (21%) en ruim een kwart (28%) van de jongeren vindt dat de coronamaatregelen effect hebben gehad op de hulp.
- Een vijfde van de ouders en 13 procent van de jongeren weet hoe ze een klacht kunnen indienen. Dit is vergelijkbaar met 2021.
- Van de ouders is of was 14 procent van plan om een klacht in te dienen of heeft dit al gedaan. Vorig jaar was dit 6 procent. Bij de jongeren is of was 9 procent voornemens een klacht in te dienen. Dit is minder dan de 16 procent van vorig jaar.
- Jongeren zijn vaak over jeugdhulp geïnformeerd door familie, vrienden of buren (38%) en/of de huisarts (39%). Voor de ouders zijn het SWT (33%), de school (28%) en de huisarts (25%) de belangrijkste informatiebronnen. Vergeleken met 2021 is hierin nauwelijks iets veranderd.
- In 2022 zijn Dimence, Cognito, Bosman, Trias, Accare en Karakter de organisaties waar vanuit kinderen vaak hulp ontvangen.
- Ruim een derde van de jongeren en de kinderen ontvangt op het moment dat zij de vragenlijst invullen langer dan een jaar hulp.
- Het merendeel van de jongeren en de ouders (87% respectievelijk 91%) zegt dat de school op de hoogte is van de jeugdhulp.

1 Inleiding

Dit rapport doet verslag van het onderzoek onder inwoners van de gemeente Zwolle die ondersteuning ontvangen in het kader van de Jeugdwet.

1.1 Aanleiding

Ongeveer 3.500 jeugdigen uit de gemeente Zwolle ontvingen in 2021 jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Deze jeugdzorg kan bestaan uit ondersteuning thuis, een (tijdelijk) verblijf in een instelling of een opname in een pleeggezin. Problemen waarbij hulp wordt geboden zijn bijvoorbeeld dyslexie, autisme of depressie bij het kind of opvoedingsproblemen bij de ouder(s). De jeugdzorg kan ook een door de kinderrechter opgelegde maatregel jeugdbescherming of jeugdreclassering zijn.
De gemeente wil graag weten hoe de jongeren en hun ouders die hulp ontvangen deze hulp ervaren en of ze zich erdoor geholpen voelen. De gemeente is tevens verplicht om dit jaarlijks te onderzoeken.

1.2 Aanpak

Voor dit onderzoek is een steekproef getrokken uit alle kinderen en jongeren in de leeftijd 12 tot 23 jaar en ouders[1] van kinderen tot 18 jaar die tussen 1 mei 2021 en 1 maart 2022 jeugdhulp ontvingen[2]. Uitgezonderd zijn de ouders van kinderen (ongeveer 400) die in een jeugdhulpinstelling verbleven.
Zij kregen half mei een brief met de uitnodiging om een online vragenlijst in te vullen.

Bij de interpretatie van de uitkomsten moet rekening worden gehouden met het feit dat jongeren en ouders die een jaar of langer jeugdzorg ontvangen (zie tabel 6), zijn oververtegenwoordigd in het onderzoek. Ook moet rekening worden gehouden met het feit dat in 2021 coronamaatregelen van kracht waren. In maart 2022 eindigden de laatste maatregelen.
De modelvragenlijst van het ministerie van VWS is gebruikt en aangevuld met andere vragen. Bijvoorbeeld over de organisaties van waaruit men hulp ontvangt en over de klachtenprocedure. Net als vorig jaar zijn ook dit jaar extra vragen gesteld over de gevolgen van de coronamaatregelen op de hulp.
Waar mogelijk worden de uitkomsten vergeleken met voorgaande jaren, meestal met 2021, 2020 en 2019.
De vragenlijst heeft twee versies: één voor de jongeren en één voor de ouders. De vragenlijsten zijn als bijlagen in dit rapport opgenomen.

1.3 Respons

In totaal hebben 95 jongeren en 252 ouders de vragenlijst compleet ingevuld (zie tabel 1). De respons komt daarmee uit op 12% en is vergelijkbaar met de jaren 2021 en 2019 (13%), maar lager dan in 2020 (19%).

[1] We spreken van ouders waar we ook verzorgers bedoelen.
[2] In dit onderzoek is gevraagd naar de ervaringen met jeugdzorg die in het afgelopen jaar is ontvangen. Omdat het onderzoek is uitgevoerd in 2022, spreken we in de rest van deze rapportage over 2022.

Tabel 1 Respons op de vragenlijst

	Aangeschreven	Vragenlijst compleet ingevuld	Respons-percentage
Ouders	1.752	252	14%
Jongeren (12-23)	1.076	95	9%
Totaal	2.828	347	12%

De groep jongeren die de vragenlijst heeft ingevuld, bestaat voor 60 procent uit meisjes (zie tabel 2). In de steekproef is 53 procent van de jongeren meisje en 47 procent jongen. Meisjes zijn dus iets oververtegenwoordigd.
Driekwart van de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn 12-17 jaar oud. In de steekproef is 84 procent van de jongeren 12-17 jaar en is de resterende 16 procent 18-22 jaar. De jongeren van 18-22 jaar zijn dus iets oververtegenwoordigd.

Het merendeel van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft kinderen in de leeftijd 6-11 jaar en/of 12-17 jaar. Van de totale groep ouders die is aangeschreven, is de leeftijdsverdeling van de kinderen niet bekend.
Het merendeel van de oudervragenlijsten (75%) is ingevuld door de moeder.

Tabel 2 Achtergrondkenmerken respondenten

Kenmerk		Percentage
Geslacht jongeren (N=95)	Jongen	35%
	Meisje	60%
	Anders	5%
Leeftijd jongeren (N=95)	12-17	75%
	18-22	25%
Leeftijd kind(eren)* ouders (N=252)	0-5 jaar	8%
	6-11 jaar	42%
	12-17 jaar	54%
	18-22 jaar	2%
Invuller vragenlijst ouders (N=252)	Vader	23%
	Moeder	75%
	Vader en moeder samen	1%

*Ouders met meerdere kinderen konden meerdere categorieën aankruisen. Hierdoor tellen de percentages niet op tot 100%.

2 Ervaringen met jeugdhulp

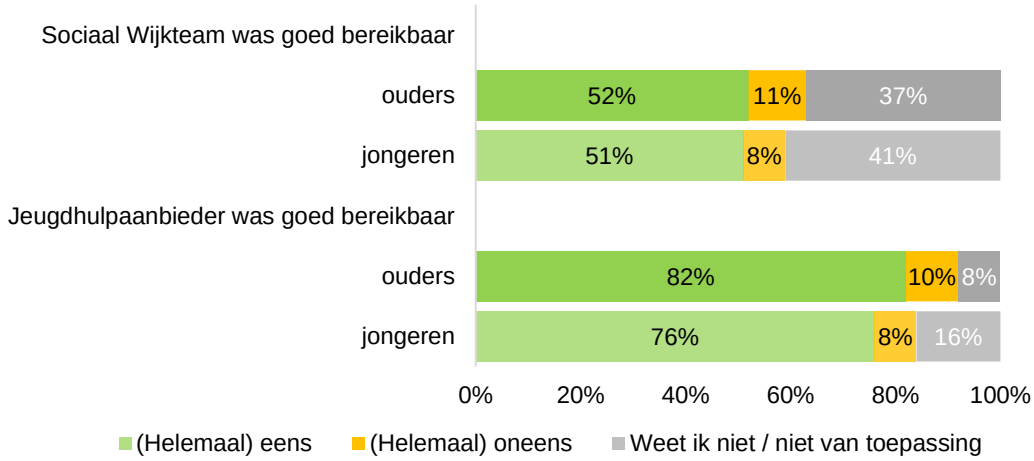
In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de jongeren en ouders met de jeugdhulp die zij hebben ontvangen.

2.1 Bereikbaarheid

Net als in 2021 zijn de ouders en de jongeren gevraagd naar de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam (SWT) en de jeugdhulpaanbieder(s). Echter, door een andere wijze van uitvraag (in 2021 was er ook de antwoordoptie neutraal en dit jaar niet), zijn de uitkomsten van beide jaren niet te vergelijken.

In figuur 1 is te zien dat de helft van de ouders en de jongeren vindt dat het SWT goed bereikbaar was. Voor een groot deel van de ouders (37%) en de jongeren (41%) was deze vraag niet van toepassing of ze wisten geen antwoord.
Over de bereikbaarheid van de hulpaanbieder(s) is 82 procent van de ouders en 76 procent van de jongeren tevreden.

Figuur 1 Bereikbaarheid van het sociaal wijkteam en de jeugdhulpaanbieder(s) volgens ouders (N=252) en jongeren (N=95)

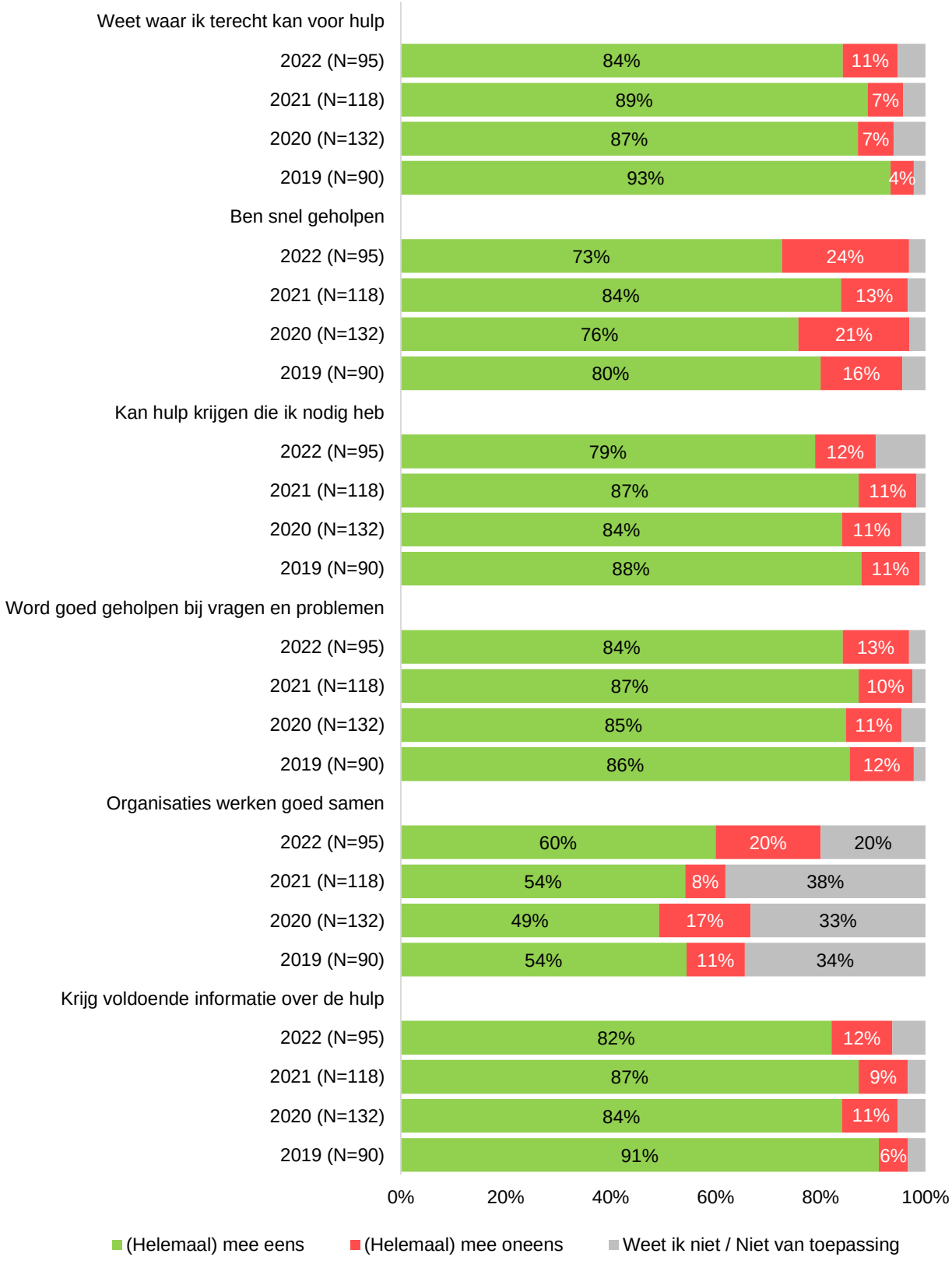


2.2 Ervaringen van de jongeren

De jongeren zijn vragen gesteld over diverse aspecten van de hulpverlening, zoals de snelheid waarmee hulp is geboden en de bejegening door de hulpverlener(s).
In figuur 2 is te zien dat 73 procent of meer van de jongeren tevreden of heel tevreden is over de hulpverlening. Een uitzondering is de mate waarin hulporganisaties samenwerken: 20 procent van de jongeren geeft aan dat het samenwerken tussen organisaties niet van toepassing is of dat ze dit niet weten. Waarschijnlijk ontvangen deze jongeren hulp vanuit één organisatie.

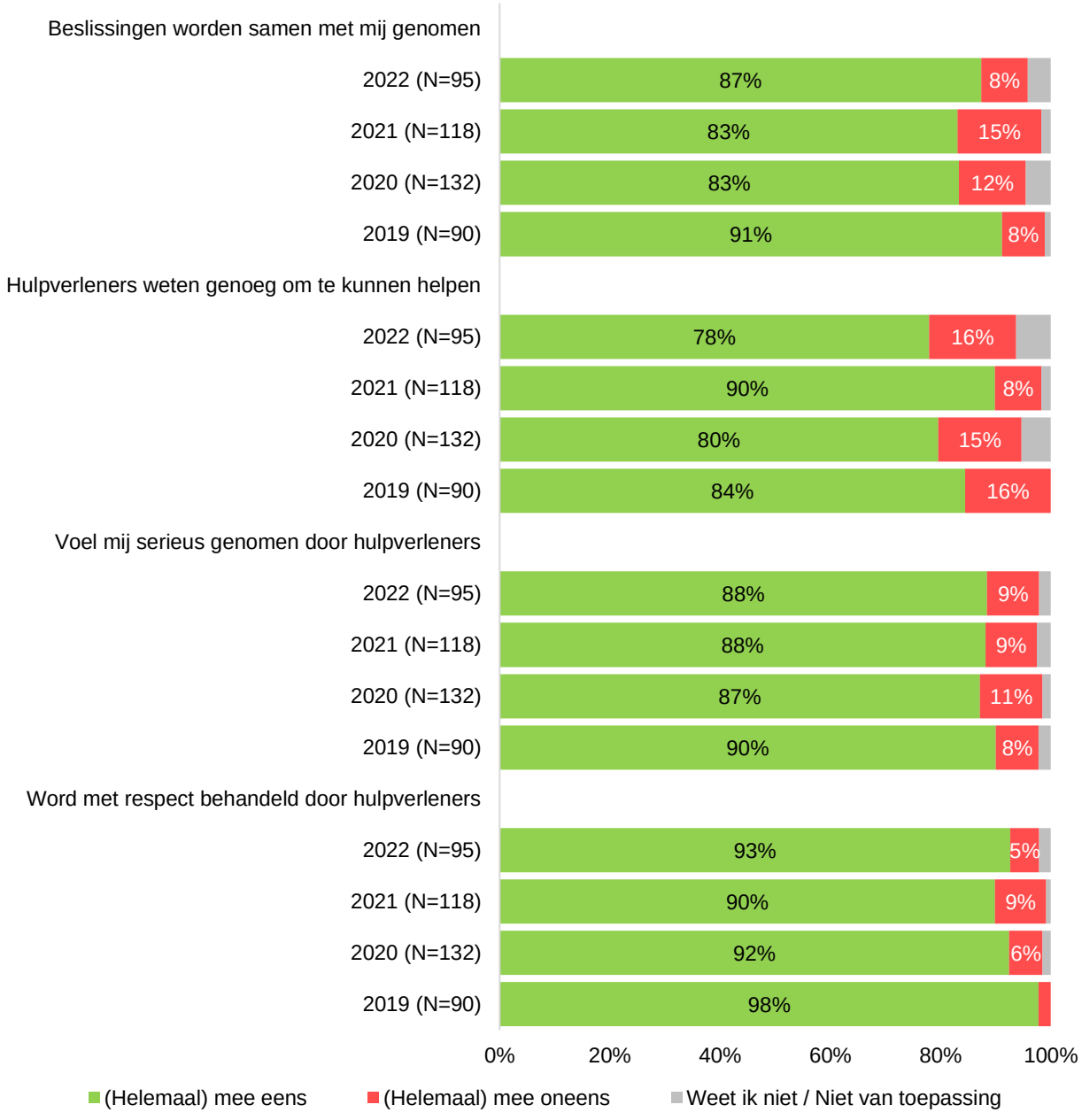
Vergeleken met voorgaande jaren zien we dat jongeren in 2022 over het algemeen iets minder tevreden zijn. Dit geldt met name voor de snelheid waarmee ze hulp ontvingen en de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben.
Over de samenwerking tussen organisaties is een groter aandeel jongeren ontevreden. Tegelijkertijd is het aandeel jongeren dat hier juist tevreden over is, ook toegenomen.

Figuur 2 Ervaringen van de jongeren met jeugdhulp, 2022, 2021, 2020 en 2019



Ook over de bejegening van de hulpverlener(s) zijn de jongeren over het algemeen tevreden (zie figuur 3). Vergeleken met 2021 zien we bij een tweetal aspecten (gezamenlijk beslissingen nemen en met respect worden behandeld) een kleine toename in tevredenheid. De tevredenheid over het kennisniveau van de hulpverleners is daarentegen afgenomen: in 2021 was sprake van een piek in de tevredenheid (90% was hier tevreden over), in 2022 is de tevredenheid afgenomen naar 78 procent. Ook vergeleken met de jaren 2019 en 2020 is een kleiner aandeel jongeren tevreden hierover.

Figuur 3 Ervaringen van de jongeren met de bejegening van de jeugdhulpverlener, 2022, 2021, 2020 en 2019

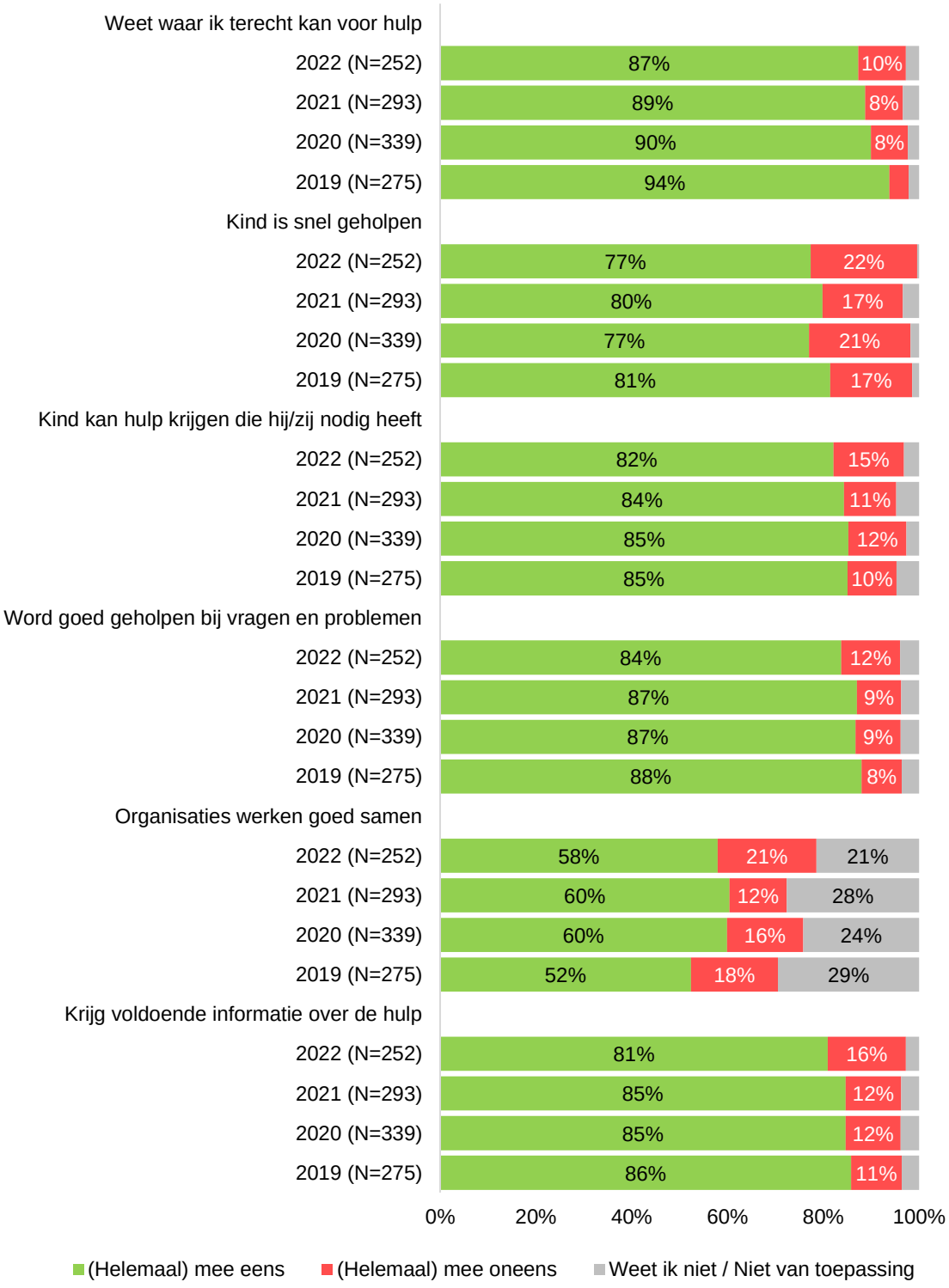


2.3 Ervaringen van de ouders

De ouders zijn dezelfde vragen gesteld over de hulpverlening. Net als bij de jongeren zien we dat bij bijna alle uitgevraagde aspecten, het merendeel van de ouders tevreden is (zie figuur 4). De ouders zijn het minst positief over de snelheid waarmee hulp wordt geboden. Wat betreft het samenwerken geldt dat, net als bij de jongeren, een aanzienlijk deel van de ouders ‘niet van toepassing of weet ik niet’ heeft aangekruist, waarschijnlijk omdat men vanuit één organisatie hulp ontvangt.

Vergeleken met 2021 zien we dat ouders iets minder tevreden zijn over de hulpverlening. Dit geldt met name voor het snel hulp krijgen (22% van de ouders is hier niet tevreden over) en het samenwerken tussen organisaties (21% van de ouders is hier niet tevreden over).
Ook vergeleken met 2019 is er iets minder tevredenheid op deze aspecten, uitgezonderd de samenwerking tussen organisaties.

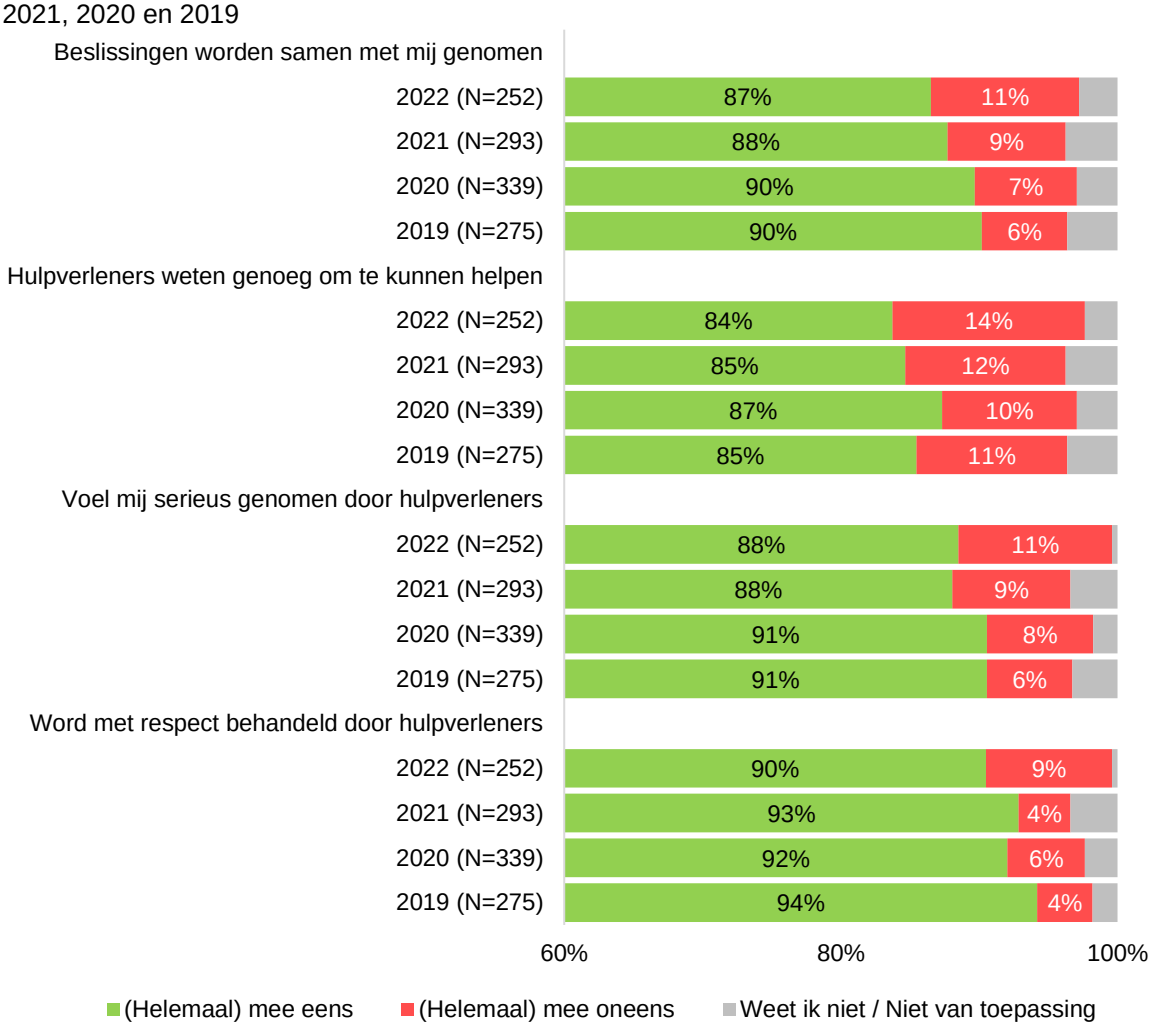
Figuur 4 Ervaringen van ouders met jeugdhulp, 2022, 2021, 2020 en 2019



Over de bejegening van de hulpverlener(s) is het merendeel van de ouders tevreden. Zo vindt 90 procent van de ouders dat ze met respect worden behandeld en voelt 88 procent zich serieus genomen door de hulpverlener(s).

Vergeleken met 2021 zien we bij alle aspecten kleine afnames in het aandeel ouders dat tevreden is over de bejegening en/of kleine toenames in het aandeel dat hier ontevreden over is. Dit geldt bijvoorbeeld voor het met respect behandeld worden: 9 procent is hier niet tevreden over, dit was 4 procent in 2021).
Ook vergeleken met 2019 zien we zien we iets minder tevredenheid bij de ouders op deze aspecten (zie figuur 5).

Figuur 5 Ervaringen van de ouders met de bejegening van de jeugdhulpverlener, 2022, 2021, 2020 en 2019



3 Ervaren effecten van de jeugdhulp

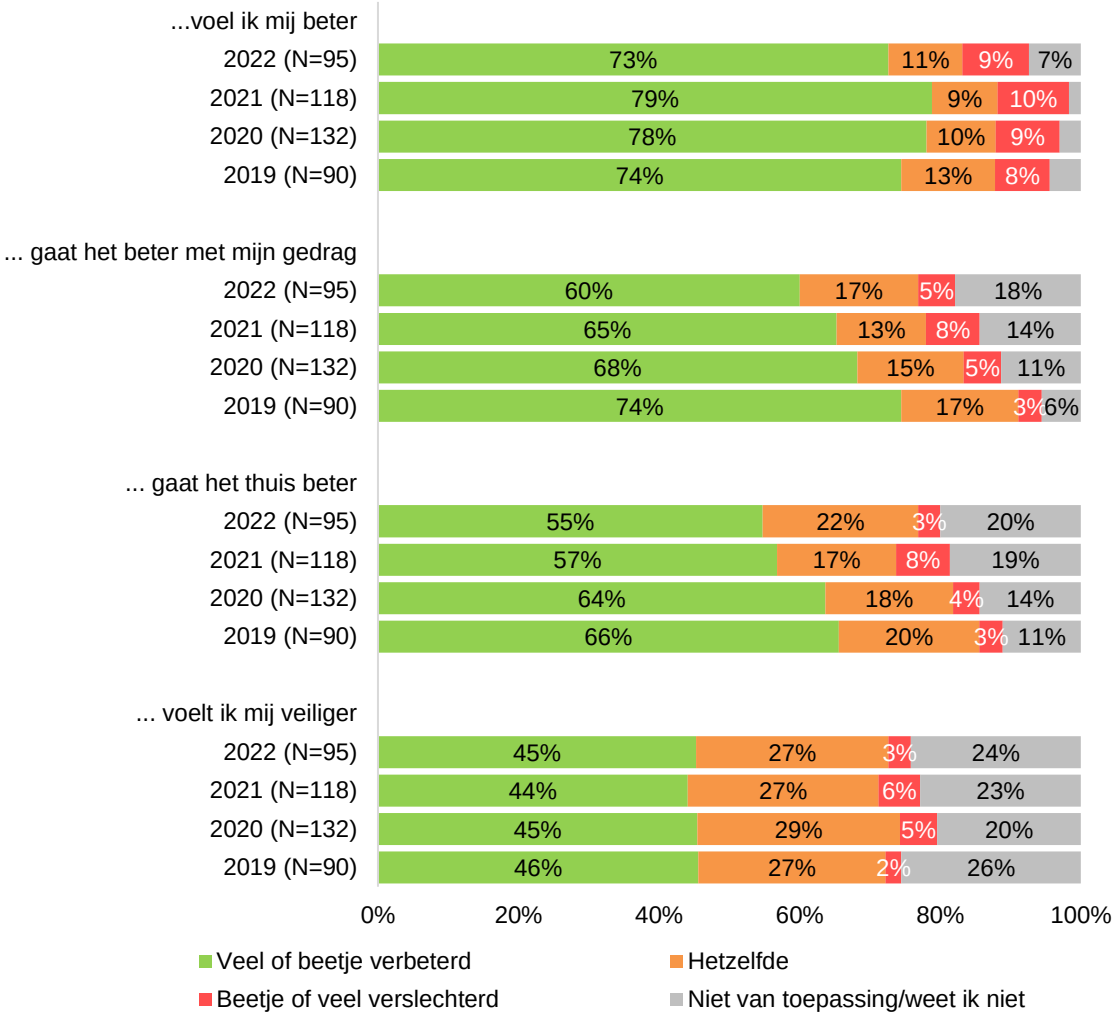
Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd in hoeverre zij effecten merken van de hulpverlening bij zichzelf respectievelijk hun kind(eren). Het gaat om effecten op het opgroeien, het zelfbewustzijn, de participatie en het zelfvertrouwen. We vergelijken de resultaten van dit jaar met die van 2021, 2020 en 2019.

3.1 Effecten op het opgroeien volgens jongeren

Met vier stellingen is het effect van de hulp op het opgroeien in kaart gebracht. Het merendeel van de jongeren (73%) is zich beter gaan voelen door de hulp, vindt dat het beter gaat met zijn of haar gedrag (60%) en vindt dat het thuis beter gaat (55%) (zie figuur 6).
Minder dan de helft van de jongeren (45%) merkt een effect van de hulp op het zich veilig voelen. Bijna een kwart geeft aan dat dit effect niet van toepassing is of dit niet te weten.

Vergeleken met 2021, 2020 en 2019 zien we afnames in het aandeel jongeren dat vindt dat het beter gaat met zijn of haar gedrag en het aandeel jongeren dat vindt dat het thuis beter gaat.
Vergeleken met 2021 zien we ook een afname in het aandeel jongeren dat zich beter is gaan voelen door de hulp. Het is niet zo dat jongeren vinden dat op deze aspecten een verslechtering heeft plaatsgevonden. Iets meer jongeren geven aan dat er geen verandering heeft plaatsgevonden of dat dit effect voor hen niet van toepassing is.

Figuur 6 Effecten van hulp op opgroeien, volgens de jongeren, 2022, 2021, 2020 en 2019



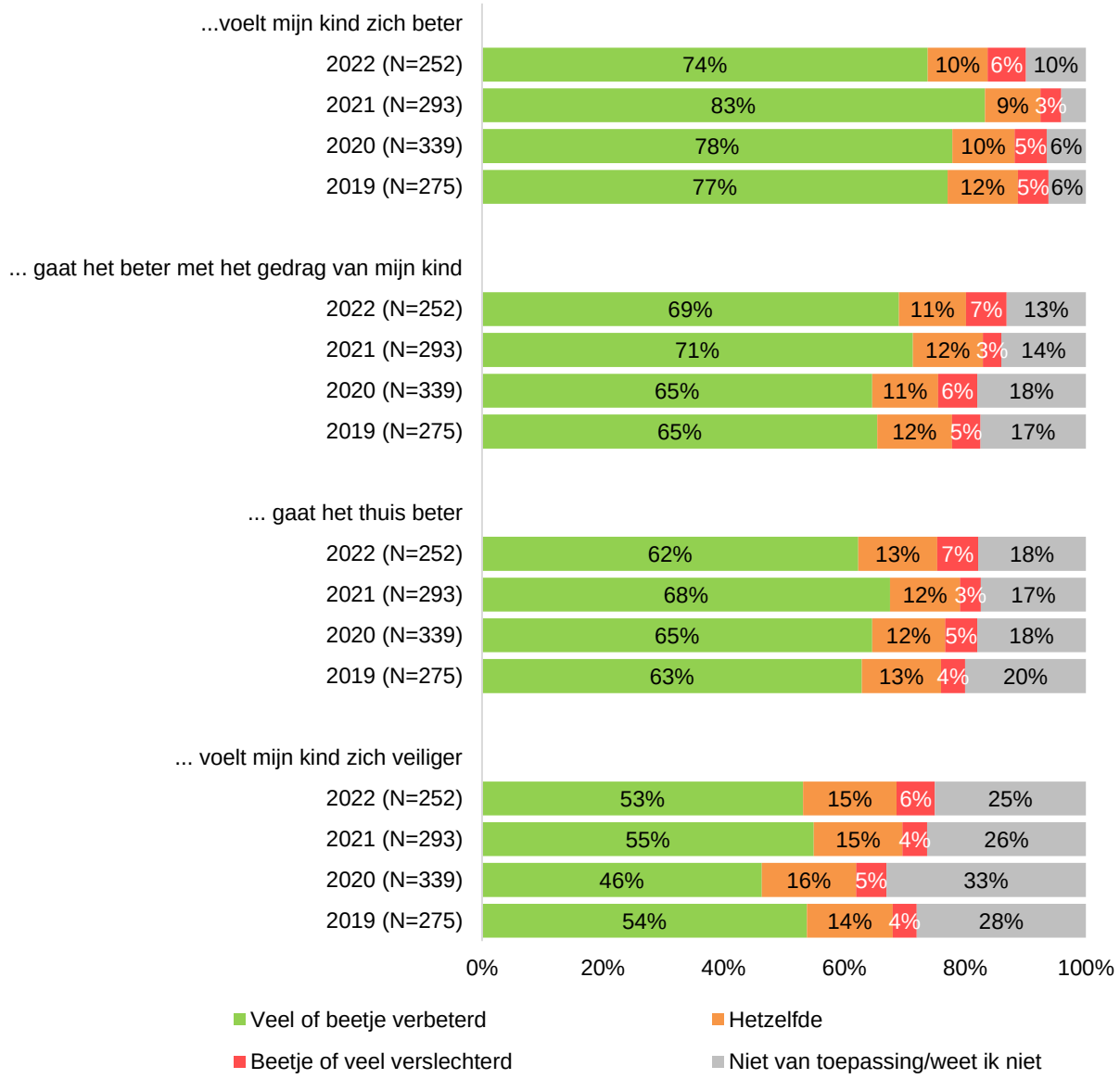
3.2 Effecten op het opgroeien van hun kind volgens ouders

Het merendeel van de ouders ziet effecten van de hulp op het opgroeien van hun kind. Zo ziet bijna driekwart van de ouders dat hun kind zich beter is gaan voelen door de hulp (74%). Net als de jongeren vinden ook de ouders het minst vaak dat de hulp invloed heeft op de mate waarin hun kind zich veilig voelt (53%) (zie figuur 7).

Vergeleken met 2021, zijn er enkele afnames in het door de ouders waargenomen effect van de hulp op het opgroeien. Een kleiner aandeel van de ouders zegt dat zijn/haar kind zich beter voelt door de hulp (van 83% in 2021 naar 74% in 2022) en ook het aandeel ouders dat vindt dat het thuis beter gaat dankzij de hulp is afgenomen (van 68% in 2021 naar 62% in 2022). We zien bij deze aspecten ook dat ouders in 2022 iets vaker vinden dat de situatie niet is veranderd of is verslechterd dan in 2021.
Het effect van de hulp op het zich veilig voelen van het kind, is niet gewijzigd ten opzichte van 2021.

Vergeleken met 2019 zien we geen (grote) verschillen in de waargenomen effecten.

Figuur 7 Effecten van hulp op opgroeien, volgens de ouders, 2022, 2021, 2020 en 2019

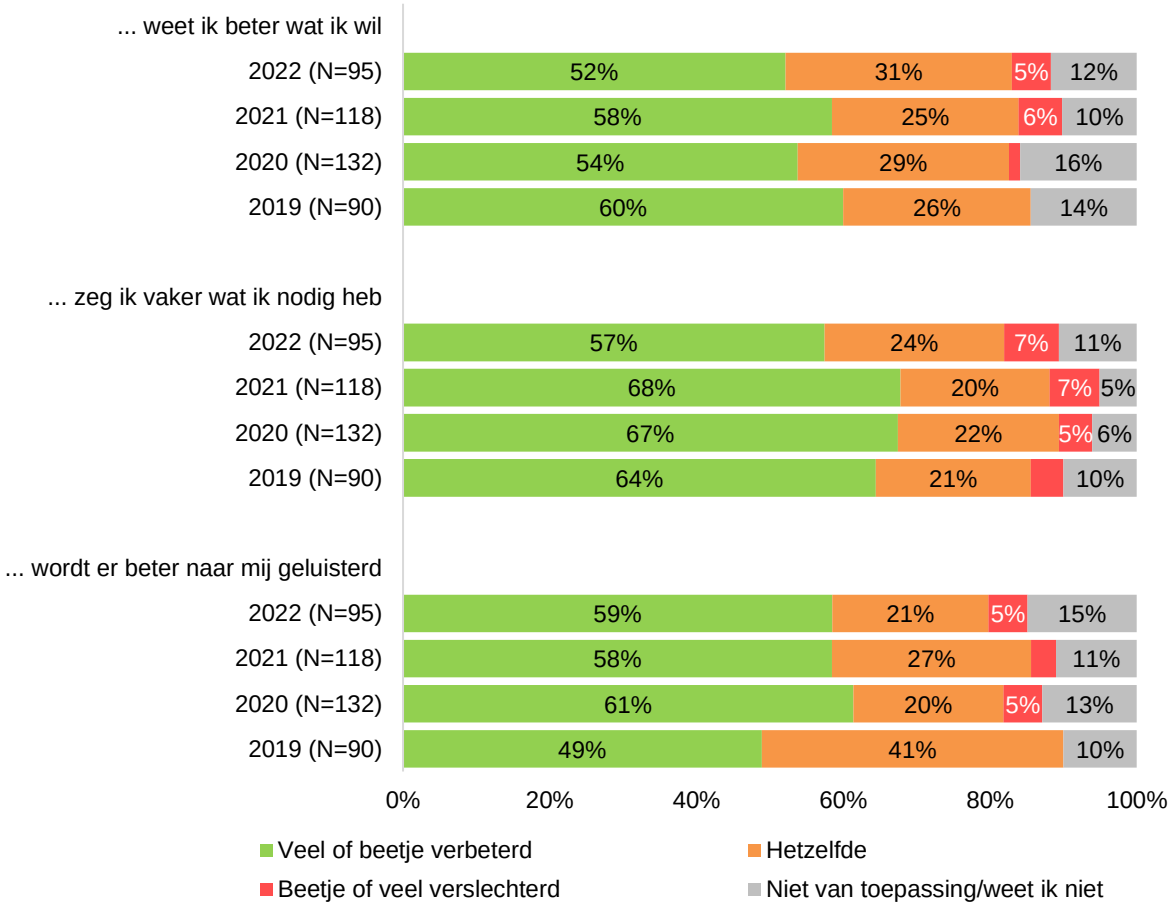


3.3 Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren

Met drie stellingen is in kaart gebracht welk effect de hulp heeft op het zelfbewustzijn van de jongeren. Iets meer dan de helft (52%) weet beter wat hij/zij wil, 57 procent vindt dat zij dankzij de hulp vaker zeggen wat ze nodig hebben en 59 procent vindt dat er beter naar hem/haar wordt geluisterd (zie figuur 8).

Vergeleken met 2021 en ook de jaren en ervoor is het aandeel jongeren dat een effect heeft gemerkt op de aspecten ‘beter weten wat je wil’ en ‘vaker zeggen wat je nodig hebt’ afgenomen.

Figuur 8 Effecten van hulp op zelfbewustzijn, volgens de jongeren, 2022, 2021, 2020 en 2019



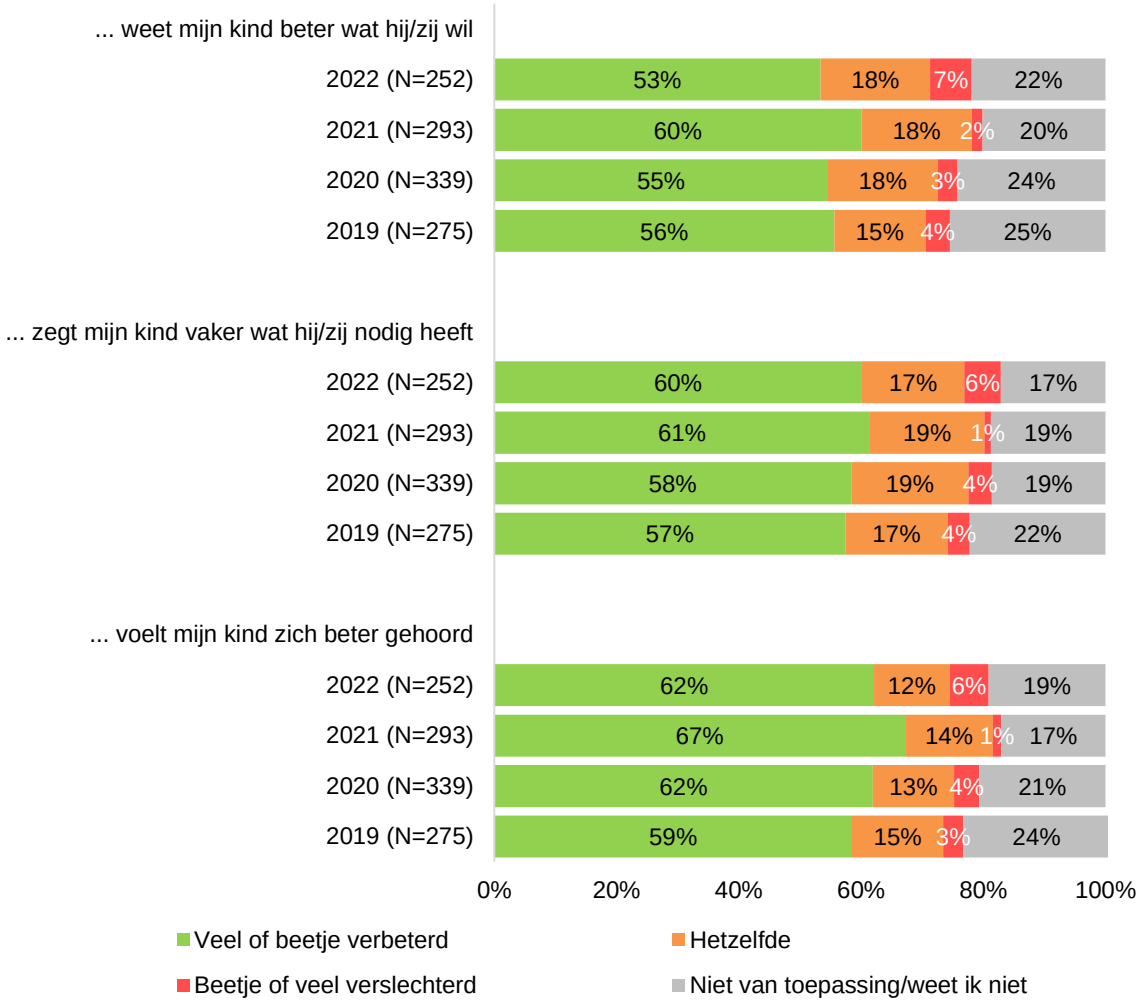
3.4 Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders

Bijna twee derde van de ouders (62%) zegt dat zijn of haar kind zich beter gehoord voelt door de hulp en 60 procent van de ouders merkt dat zijn of haar kind vaker zegt wat hij/zij nodig heeft.

Ruim de helft van de ouders merkt dat zijn/haar kind beter weet wat hij/zij wil. Dit is een afname vergeleken met 2021 toen 60 procent een effect merkte bij dit aspect. Ook het aandeel ouders dat vindt dat zijn/haar kind zich beter gehoord voelt, is iets afgenomen.

In de vergelijking met 2019 zien we bij het aspect ‘beter weten wat hij/zij wil’ dat een kleiner aandeel ouders een positieve verandering merkt (zie figuur 9).

Figuur 9 Effecten van hulp op zelfbewustzijn, volgens de ouders, 2022, 2021, 2020 en 2019

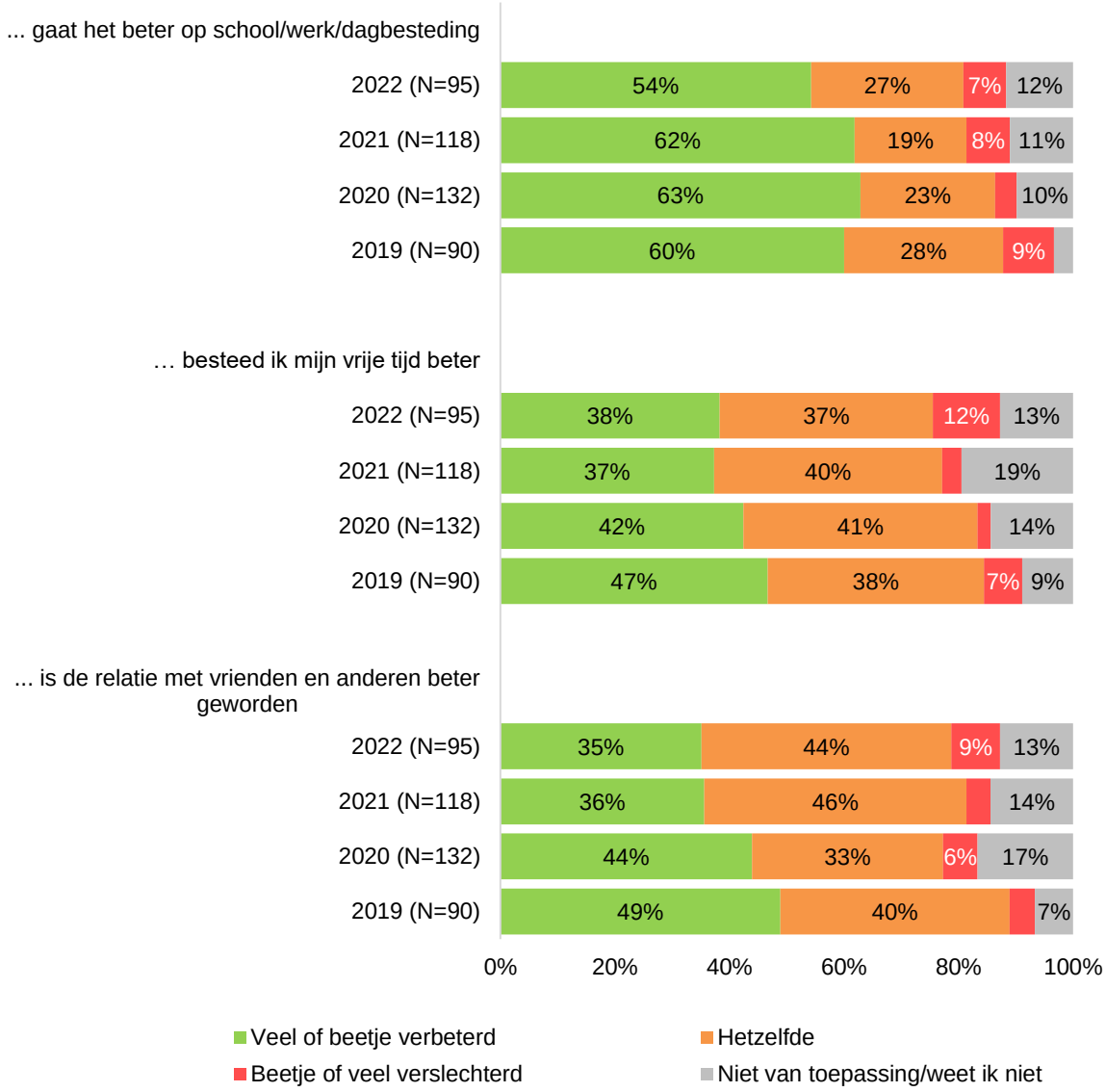


3.5 Effecten op hun participatie volgens jongeren

Met drie stellingen is uitgevraagd welk effect de hulp heeft op de participatie van de jongeren. 38 respectievelijk 35 procent van de jongeren vindt dat het beter gaat met de vrijetijdsbesteding en met de relaties met vrienden en anderen. Dit komt overeen met de resultaten in 2021 (zie figuur 10).
Het effect van de hulp op hoe het gaat op school, werk of dagbesteding is afgenomen: dit jaar ervaart 54 procent van de jongeren verbetering, vorig jaar was dit 62 procent.

Vergeleken met 2019, worden in 2022 op deze aspecten fors minder effecten gemerkt van de hulp. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de coronamaatregelen die in de afgelopen jaren maar nog niet in 2019 van kracht waren, waaronder schoolsluitingen en beperkingen in de sociale contacten.

Figuur 10 Effecten van hulp op participatie, volgens de jongeren, 2022, 2021, 2020 en 2019



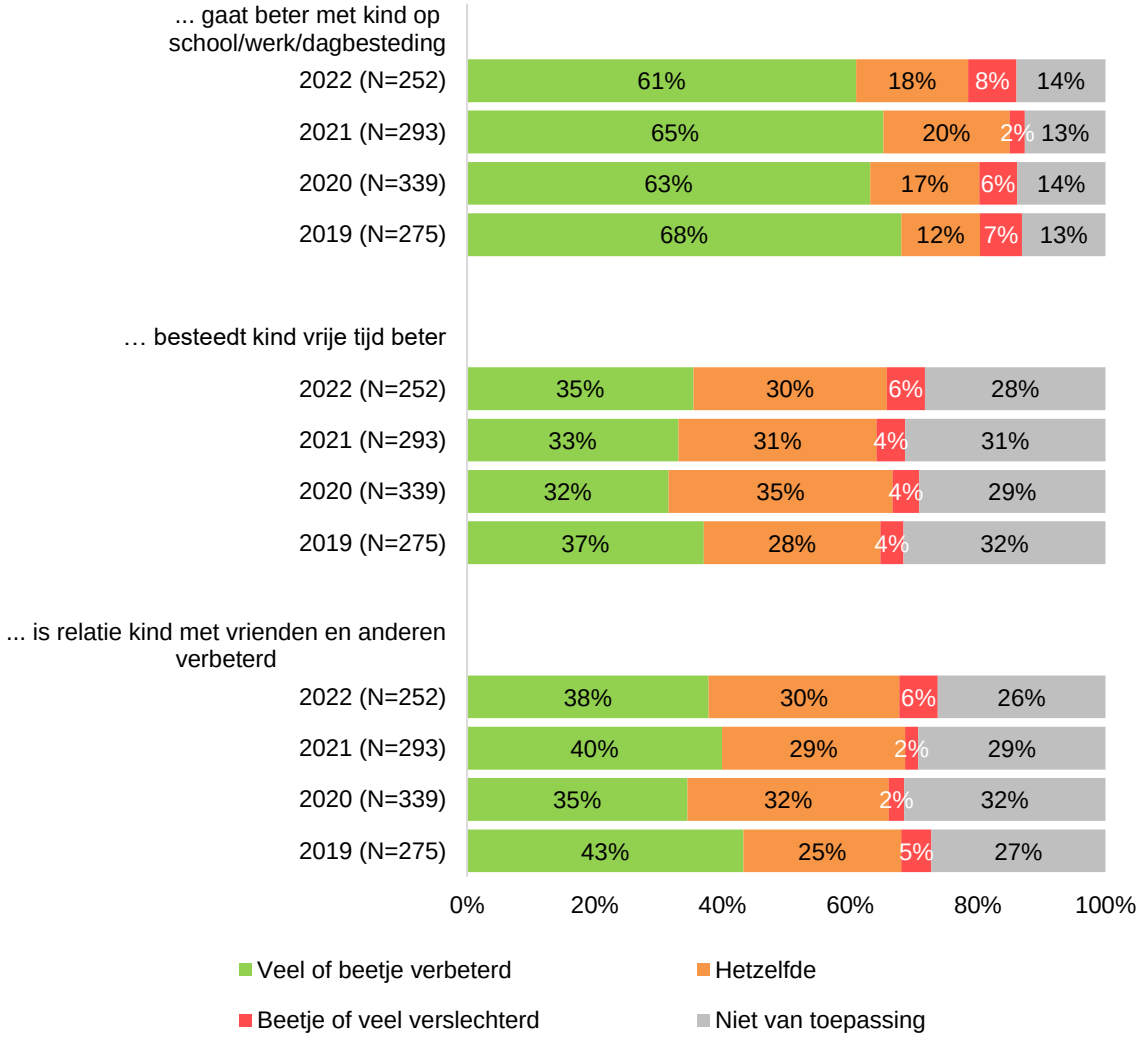
3.6 Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders

Ook bij de ouders zien we dat een minderheid (35 respectievelijk 38%) vindt dat de hulp effect heeft gehad op de vrijetijdsbesteding van het kind en de relaties met vrienden en anderen. Bijna twee derde van de ouders (61%) vindt dat het met zijn of haar kind beter gaat op school, werk of dagbesteding door de hulp (zie figuur 11).

Vergeleken met 2021 zien we geen grote veranderingen in de effecten die ouders merken van de hulp op deze aspecten.
Vergeleken met 2019 ervaart een kleiner aandeel van de ouders effect van de hulp op hoe het gaat met het kind op school, werk of dagbesteding en op de relaties die het kind heeft met vrienden en anderen. Waarschijnlijk heeft dit te maken met de

coronamaatregelen die in de afgelopen jaren maar nog niet in 2019 van kracht waren, waaronder schoolsluitingen en beperkingen in de sociale contacten.

Figuur 11 Effecten van hulp op participatie, volgens de ouders, 2022, 2021, 2020 en 2019

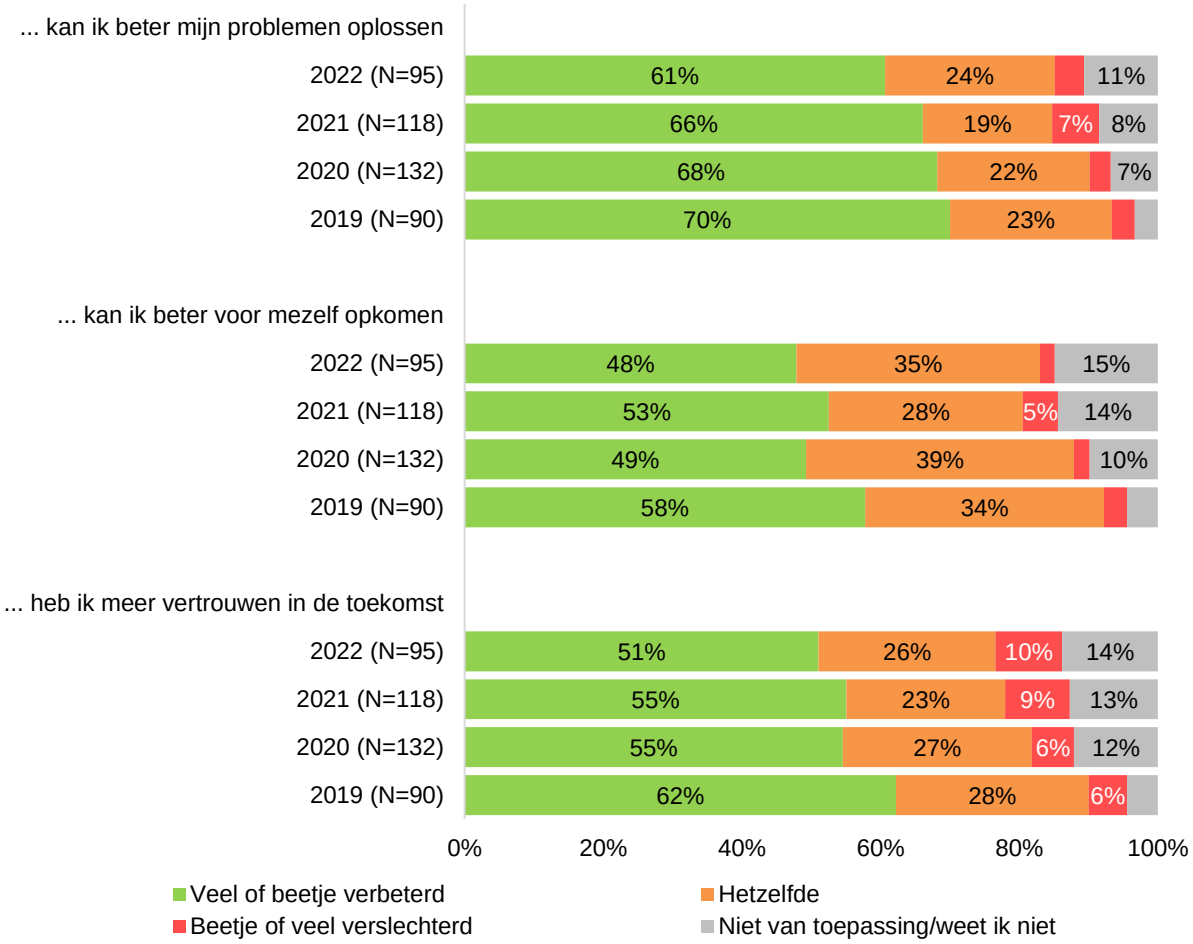


3.7 Effecten op het zelfvertrouwen volgens jongeren

Met drie stellingen is in beeld gebracht welk effect de hulp heeft op het zelfvertrouwen van de jongeren. Bijna twee derde (61%) vindt dat hij of zij beter problemen kan oplossen door de hulp. Ongeveer de helft vindt dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen (48%) en dat ze meer vertrouwen in de toekomst hebben dankzij de hulp (51%).

Vergeleken met 2021, zien we bij dat jongeren minder effect van de hulp ervaren op het problemen kunnen oplossen en het voor zichtzelf kunnen opkomen.
Vergeleken met 2019 zien we op alle drie de aspecten flinke afnames in het aandeel jongeren dat een verbetering heeft ervaren (zie figuur 12). Waarschijnlijk is dit een gevolg van de coronacrisis die grote impact heeft (gehad) op het welzijn van kinderen jongeren (zie ook hoofdstuk 4).

Figuur 12 Effect van hulp op zelfvertrouwen volgens de jongeren, 2022, 2021, 2020 en 2019



3.8 Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders

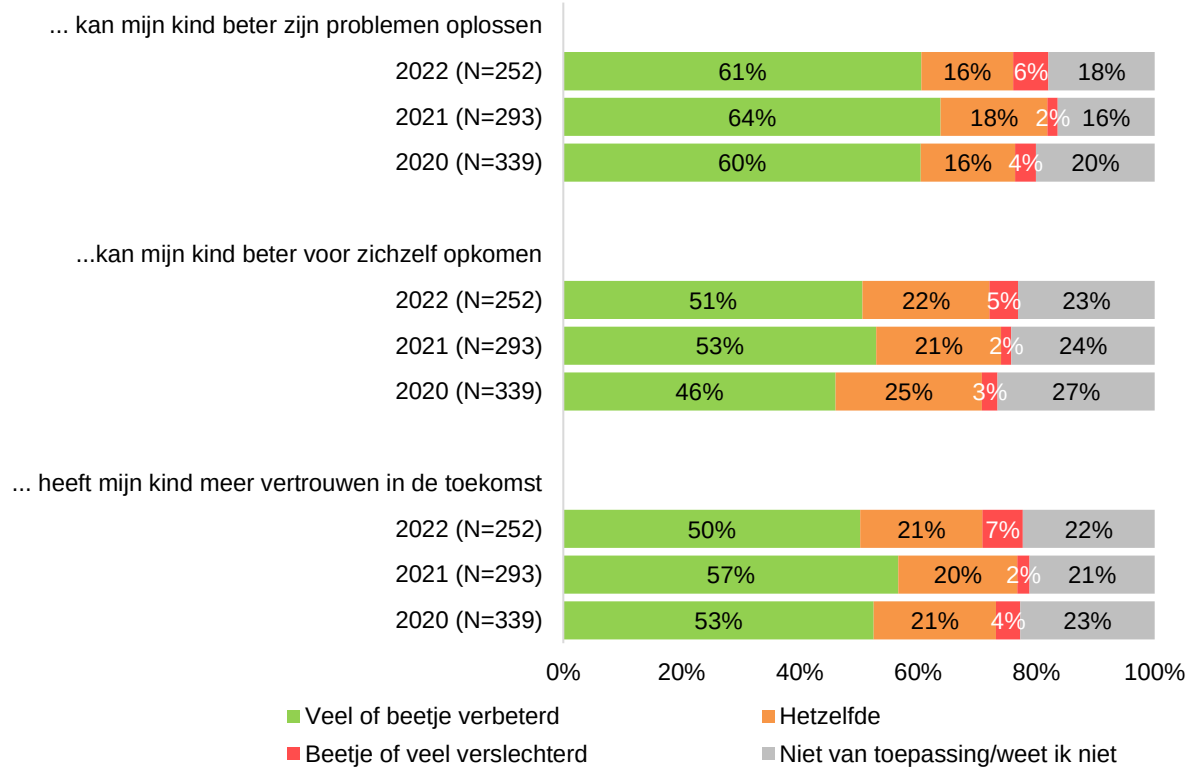
Net als in 2021 en 2020 zijn de ouders gevraagd naar het effect van de hulp op het zelfvertrouwen van hun kind. In 2019 zijn deze vragen niet gesteld. In dat jaar werd gevraagd naar het effect van de hulp op het zelfvertrouwen *van de ouders zelf*.

Bijna twee derde van de ouders (61%) vindt dat zijn of haar kind door de hulp beter in staat is om problemen op te lossen. De helft (51%) vindt dat zijn of haar kind beter voor zichzelf kan opkomen en merkt dat zijn of haar kind dankzij de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst (50%) (zie figuur 13).

Vergeleken met 2021 merken minder ouders effect van de hulp op het vertrouwen dat hun kind heeft in de toekomst. Vergeleken met 2020 ervaren juist meer ouders dat hun kind beter voor zichzelf kan opkomen dankzij de hulp.

Figuur 13 Effecten van de hulp op het zelfvertrouwen volgens de ouders, 2022, 2021 en 2020

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2022



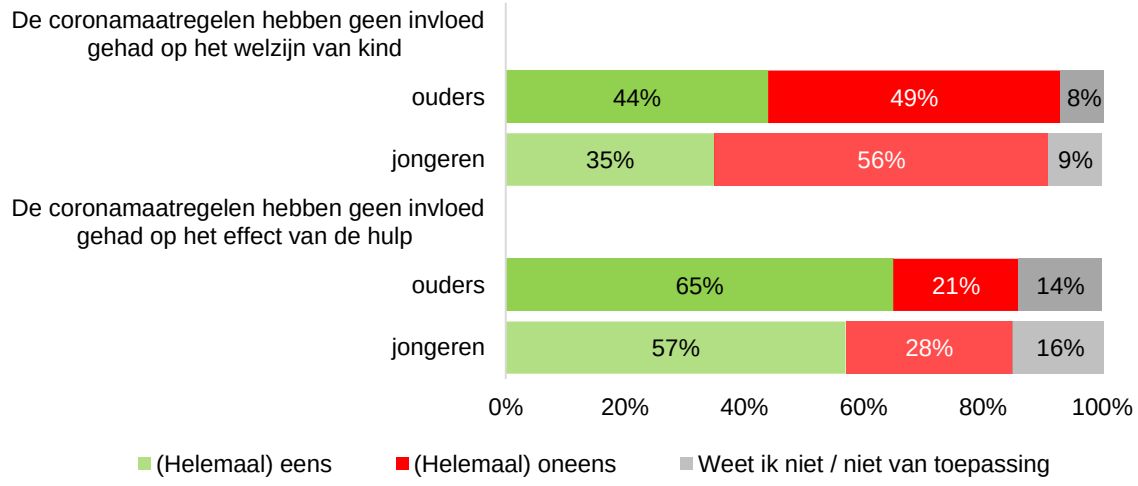
4 Invloed van de coronamaatregelen

Aan de ouders en jongeren is gevraagd in hoeverre de coronamaatregelen invloed hebben gehad op het welzijn van het kind en op het effect van de hulp. Deze vraag is vorig jaar ook gesteld, maar door het gebruik van andere antwoordcategorieën (in 2021 was er ook de optie neutraal), kunnen beide jaren niet met elkaar worden vergeleken.

Bijna de helft van de ouders (49%) en meer dan de helft van de jongeren (56%) heeft de ervaring dat de coronamaatregelen van invloed zijn op het welzijn van het kind of de jongere (zie figuur 14).

De invloed van de coronamaatregelen op het effect van de hulp, lijkt iets kleiner: 21% respectievelijk 28% van de ouders en de jongeren heeft de ervaring dat de maatregelen van invloed zijn (geweest) op het effect van hulp.

Figuur 14 Invloed van de coronamaatregelen volgens de ouders (N=252) en jongeren (N=95)



Aan zowel de ouders is gevraagd of ze nog iets anders kwijt wilden over de hulp in coronatijd. Veel ouders geven aan dat ze in de coronatijd moesten wachten op hulp.

- *Alles was te afstandelijk, ook het contact met leerkrachten, waardoor de hulp te laat op gang kwam.*
- *De wachtlijst was daardoor lang (althans ik heb begrepen dat corona de oorzaak was) en het voortraject was daardoor 'gedoe'.*
- *Wij staan nog steeds op de wachtlijst, erg lang dus. Daarnaast vielen de gesprekken met de schoolmaatschappelijk werkster ook een paar keer uit.*

Sommige ouders geven hier aan dat de coronatijd een negatief effect heeft gehad op het welzijn van hun kind(eren).

- *Door 2 jaar Corona heeft onze dochter een terugslag gehad in het verbeteren van haar weerbaarheid en verminderen van haar sociale angst, waarvoor beide trainingen bedoeld waren/zijn.*

- *We dachten eerst dat de negatieve gevolgen op ons kind wel meeviel maar merken na de 2e lockdown wel dat oa de motivatie sterk is afgenomen. En dat geeft ook een negatief effect op de stemming.*
- *Voor mantelzorgers en kinderen die hulpbehoevend zijn was de zorg in Corona tijd extra zwaar.*

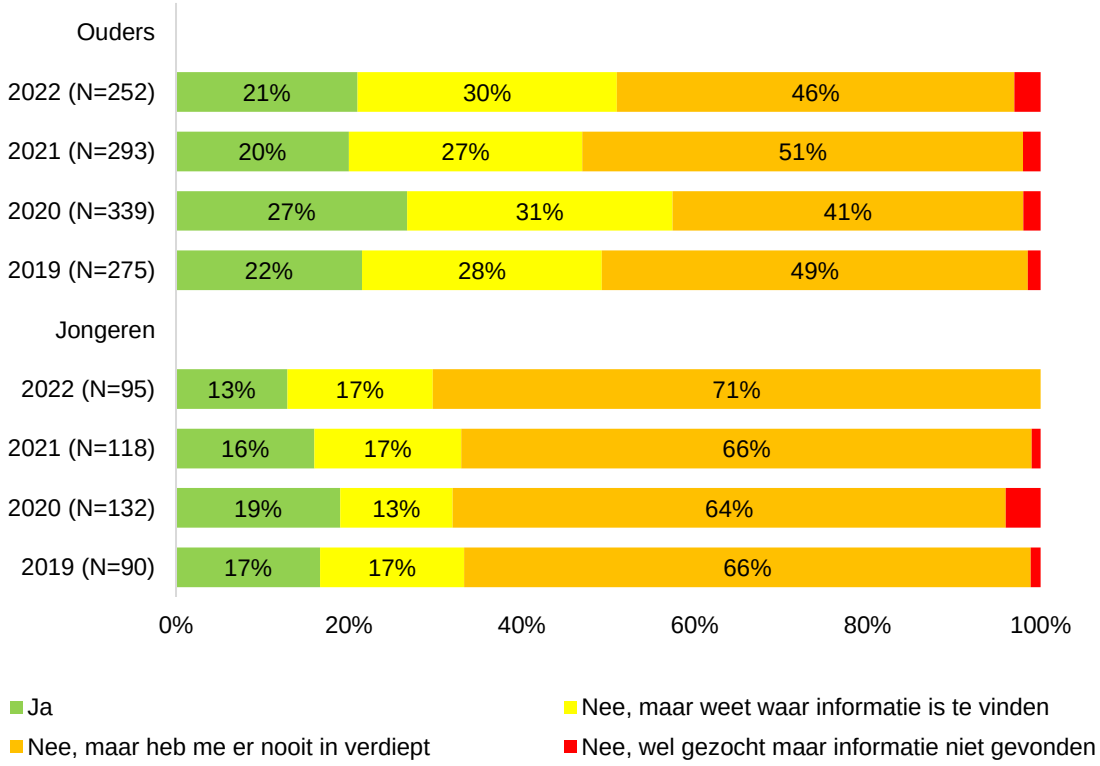
Enkele ouders geven aan dat de coronamaatregelen voor hun kind of voor henzelf juist positief uitpakte.

- *Juist tijdens coronatijd en de lockdown van school was er extra tijd voor rust van school. Dit heeft dus positief bijgedragen!"*
- *Doordat tijdens corona er minder sociale contacten waren, heeft dat rust met zich meegebracht, waardoor er ook minder hulpvragen waren. Nu alle sociale activiteiten tijdens schooltijd en naschooltijd weer toenemen, ervaart mijn dochter, maar ook wij, meer 'lastige' situaties.*
- *Zoon presteerde beter 1 op 1, dan klassikaal.*

5 Klachtafhandeling

Aan de jongeren en de ouders is tot slot een aantal vragen gesteld over het indienen van een klacht en de afhandeling ervan. Ten eerste is gevraagd of men weet hoe je een klacht kunt indienen. In figuur 15 is te zien dat een vijfde van de ouders en 13 procent van de jongeren weten hoe ze een klacht kunnen indienen. Dit is vergelijkbaar met 2021. Ook als we vergelijken met 2019, zien we geen grote veranderingen in de bekendheid met de klachtenprocedure.

Figuur 15 Weet u/je hoe een klacht kan worden ingediend? 2022, 2021, 2020 en 2019



Ook is aan zowel de jongeren als de ouders gevraagd of ze een klacht willen indienen. Net als vorig jaar wil het merendeel van de jongeren en de ouders geen klacht indienen. Van de ouders is of was 14 procent van plan om een klacht in te dienen of heeft dit al gedaan. Dat is een groter aandeel dan de 6 procent in 2021. Bij de jongeren was of is 9 procent voornemens een klacht in te dienen. Dit is minder dan de 16 procent van vorig jaar (zie tabel 3).

Tabel 3 Hebt u / Heb je een klacht willen indienen over jeugdhulp? 2022 en 2021

	2022		2021	
	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)
Ja, en dat heb ik ook gedaan	4%	2%	5%	1%
Ja, maar ik heb het niet gedaan	5%	8%	9%	3%
Ja, maar ik moet het nog doen	0%	4%	2%	2%
Nee, dat wil ik niet	91%	86%	84%	94%

De zes ouders en vier jongeren ouders die een klacht hebben ingediend, hebben aangegeven wat zij vinden van de afhandeling van hun klacht. Twee ouders zijn helemaal of grotendeels tevreden en twee zijn niet tevreden over de klachtafhandeling. Eén ouder weet het nog niet omdat de klacht nog moet worden afgehandeld en één ouder geeft aan dat de vraag niet van toepassing is.
Van de jongeren zijn er ook twee helemaal of grotendeels tevreden. Eén jongere is niet tevreden en één geeft aan dat de vraag niet van toepassing is.

6 Kenmerken ontvangen hulp

In dit hoofdstuk schetsen we de kenmerken van de hulp die de jongeren en de kinderen hebben ontvangen. Zoals door wie ze zijn verwezen, de organisatie van waaruit ze hulp ontvangen, de periode dat ze hulp ontvangen en of de school weet van de hulp.

6.1 Geïnformeerd over jeugdhulp

Zowel de jongeren als de ouders is gevraagd door wie ze zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van jeugdhulp.
De meeste jongeren kregen informatie kreeg van familie, vrienden of buren (38%) en / of de huisarts (39%) (zie tabel 4).
Verder zijn jongeren vaak geïnformeerd door een leraar / de school of het sociaal wijkteam. De jongeren die zeggen op een andere manier geïnformeerd te zijn over jeugdhulp, noemen vaak dat ze zijn doorverwezen door een hulpverlener.
Vergeleken met 2021 zijn jongeren minder vaak geïnformeerd door familie, vrienden of buren.

Voor de ouders zijn het sociaal wijkteam (33%), school (28%) en de huisarts (25%) de meest voorkomende bronnen van informatie. Daarnaast geeft een kwart van de ouders (27%) aan dat ze op een andere manier aan informatie zijn gekomen. Vaak wisten ze zelf van het bestaan van jeugdhulp.

Ouders en jongeren krijgen geen informatie over jeugdhulp via sociale mediakanalen.

Tabel 4 Hoe geïnformeerd over jeugdhulp, 2022 en 2021*

	2022		2021	
	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)
Familie, vrienden, buren	38%	8%	54%	9%
Leraar / school	22%	28%	19%	26%
Huisarts	39%	25%	35%	27%
Sociaal wijkteam medewerker	18%	33%	19%	29%
Schoolmaatschappelijk werk	6%	7%	8%	7%
Jeugdarts	3%	4%	3%	4%
Via Facebook	0%	0%	2%	0%
Via YouTube	0%	0%	3%	0%
Via Twitter	0%	0%	0%	0%
Anders	16%	27%	10%	30%

*Men kon meerdere informatiebronnen aankruisen waardoor de percentages niet optellen tot 100%.

6.2 Organisaties van waaruit men hulp ontvangt

Zowel aan de ouders als de jongeren is gevraagd van welke organisatie(s) ze hulp ontvangen. In tabel 5 staat per organisatie het percentage ouders en jongeren dat aangeeft hier hulp vanuit te ontvangen. De organisaties die de ouders het meest noemen, zijn:

- Dimence
- Cognito Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding
- Bosman GGz BV
- Trias Jeugdhulp
- Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie
- Karakter

In 2021 stonden de organisaties Cognito en Bosman niet in de top 5 van de ouders.

De ouders en jongeren die aangeven van een andere organisatie hulp te ontvangen, noemen onder andere: Ex Aequo, Sterk voor ouder en kind, praktijk de Parel, PRO leren & gedrag, Movemental, INTER-PSY en GelukkigHB.

Tabel 5 Organisaties van waaruit men hulp ontvangt, 2022

Organisatie	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)
Dimence	8%	10%
Cognito Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding	14%	8%
Bosman GGz BV	8%	8%
Trias Jeugdhulp	4%	7%
Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie	7%	7%
Karakter	12%	7%
SNIJDER Praktijk voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie	7%	6%
KBC-Dyslexie & Partners te Zwolle (Hasselt Dyslexie)	3%	5%
Yarin	4%	5%
AT. Groep Zorg	4%	4%
Stichting De Kameel, Voorzieningen voor verstandelijk en meervoudig gehandicapten Zwolle	1%	3%
Braams & Partners BV	0%	2%
Stichting Empower Zwolle	3%	2%
Eleos, stichting Gereformeerde Geestelijke Gezondheidszorg	4%	2%
Stichting Prokino Zorg	0%	2%
Stichting Instellingberaad Jeugdhulpverlening/ Jeugdbescherming Overijssel	0%	1%
Autismehuis BV	1%	1%
Vitree	1%	1%
JP van den Bent Stichting	1%	1%
William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering	0%	0%
Het Middelpunt BV (Omegagroep)	0%	0%
Een andere organisatie	38%	42%

6.3 Periode dat men hulp ontvangt

De jongeren en ouders zijn gevraagd hoe lang zij, *op het moment van invullen van de vragenlijst*, hulp ontvangen. Het betreft hier *niet* de gemiddelde totale duur van jeugdhulptrajecten in het algemeen. Deze uitkomsten zeggen alleen iets over de hulpverlening aan jeugdigen die gereageerd hebben op dit onderzoek.

Zowel van de jongeren als de ouders geeft ruim een derde aan dat ze langer dan een jaar hulp ontvangen (zie tabel 6). We zien dat de jongeren die dit jaar de vragenlijst hebben ingevuld, wat korter hulp ontvingen dan de jongeren die dat vorig jaar deden.

Tabel 6 Duur van de hulp op moment van invullen vragenlijst, 2022 en 2021

Duur van de hulp op moment van invullen vragenlijst	2022		2021	
	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)
Korter dan 3 maanden	13%	11%	8%	10%
Tussen de 3 en 6 maanden	27%	23%	18%	24%
Tussen de 6 en 12 maanden	22%	28%	30%	30%
Langer dan een jaar	38%	38%	44%	36%

6.4 School op de hoogte van hulp

Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd of de school (bijvoorbeeld een leraar, mentor of begeleider) weet van de hulp of ondersteuning. Het merendeel van de jongeren en de ouders (87% respectievelijk 91%) geeft aan dat dit het geval is (zie tabel 7). Het aandeel jongeren dat zegt niet te weten of de school op de hoogte is, is een stuk kleiner dan in 2021 toen er sprake was van schoolsluitingen als gevolg van de coronamaatregelen.

Tabel 7 School op de hoogte van hulp, 2022 en 2021

Weet de school van hulp of ondersteuning?	2022		2021	
	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)
Ja	87%	91%	81%	89%
Nee	6%	2%	5%	3%
Weet ik niet	1%	3%	12%	3%
Niet van toepassing / zit niet op school	5%	4%	2%	5%

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2022

Bijlage I vragenlijst jongeren

Fijn dat jij je mening wilt geven over jeugdhulp in Zwolle. De vragen gaan over de ondersteuning, hulp of zorg die jij **in het afgelopen jaar** kreeg. Met de resultaten van deze vragenlijst kan de gemeente de jeugdhulp verbeteren. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.

Je antwoorden blijven anoniem
De antwoorden die je invult, blijven anoniem. Niemand ziet dus welke antwoorden jij hebt gegeven. Het invullen van de antwoorden heeft geen gevolgen voor de hulp die je nu hebt of in de toekomst aanvraagt.

Door mee te doen aan deze vragenlijst ga je akkoord met het volgende:
► Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de jeugdhulp voor Zwolse jongeren te verbeteren.

Voordat je de vragenlijst invult:
- Vul de vragenlijst zo volledig mogelijk in;
- Geen antwoord is goed of fout;
- Kies het antwoord dat het beste bij je past;
- Is een vraag niet van toepassing voor jou? Dan kun je dat aanvinken.

1 Door wie of wat ben je geïnformeerd over de mogelijkheid om jeugdhulp te krijgen?
► *Je kunt meerdere antwoorden selecteren*
☐ Leraar/ school
☐ Familie, vrienden, buren
☐ Huisarts
☐ Sociaal wijkteam medewerker
☐ Schoolmaatschappelijk werk
☐ Jeugdarts
☐ Via Facebook
☐ Via YouTube
☐ Via Twitter
☐ Anders, namelijk …

2 Er zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) heb jij in het afgelopen jaar te maken gehad?

De meest gebruikte organisaties staan hier al vermeld. Heb jij daarnaast hulp of ondersteuning via een andere organisatie, dan kun je die naam helemaal onderaan invullen (bij aanvinken verschijnt een open tekstvak).
►*Je kunt meerdere antwoorden selecteren*

☐ Trias Jeugdhulp
☐ Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie
☐ Stichting Instellingberaad Jeugdhulpverlening/ Jeugdbescherming Overijssel
☐ Dimence
☐ Karakter
☐ KBC-Dyslexie & Partners te Zwolle (Hasselt Dyslexie)
☐ Stichting De Kameel, Voorzieningen voor verstandelijk en meervoudig gehandicapten
☐ Braams & Partners BV
☐ William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering
☐ SNIJDER Praktijk voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie
☐ Autismehuis BV
☐ Het Middelpunt BV (Omegagroep)

- ☐ Cognito Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding
- ☐ Vitree
- ☐ Stichting Empower Zwolle
- ☐ Bosman GGz BV
- ☐ Yarin
- ☐ JP van den Bent Stichting
- ☐ Eleos, stichting Gereformeerde Geestelijke Gezondheidszorg
- ☐ AT. Groep Zorg
- ☐ Stichting Prokino Zorg
- ☐ Een andere organisatie, namelijk …

3 De volgende stellingen gaan over de ondersteuning, hulp of zorg die je krijgt bij deze organisatie(s). Geef bij elke stelling aan in hoeverre je het ermee eens of oneens bent.

Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb
Ik ben snel geholpen
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Meer eens dan oneens
- ☐ Meer oneens dan eens
- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

4 Wat vind je van de zorg die je kreeg of krijgt?

Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen
Ik krijg voldoende informatie over de hulp
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Meer eens dan oneens
- ☐ Meer oneens dan eens
- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

5 Wat heb je aan de hulp gehad?

Door de hulp voel ik mij beter
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag
Door de hulp gaat het thuis beter
Door de hulp voel ik me veiliger

- ☐ Ja, het is veel beter geworden
- ☐ Het is een beetje beter geworden
- ☐ Het is hetzelfde gebleven
- ☐ Het is een beetje slechter geworden
- ☐ Nee, het is veel slechter geworden
- ☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

6 Wat heb je aan de hulp gehad? (vervolg)

Door de hulp weet ik beter wat ik wil
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd
Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding
Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter
Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen
Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst

☐ Ja, het is veel beter geworden
☐ Het is een beetje beter geworden
☐ Het is hetzelfde gebleven
☐ Het is een beetje slechter geworden
☐ Nee, het is veel slechter geworden
☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

7 De coronamaatregelen hadden invloed op de bereikbaarheid en hulp van het Sociaal wijkteam en de organisaties die jeugdhulp bieden. De volgende stellingen gaan daar over. Geef per stelling aan in hoeverre je het ermee eens of oneens bent.

Het Sociaal wijkteam was goed bereikbaar
De jeugdhulpaanbieder(s) was (waren) goed bereikbaar
De coronamaatregelen hebben geen invloed gehad op mijn welzijn
De coronamaatregelen hebben geen invloed gehad op het effect van de hulp

☐ Helemaal mee eens
☐ Meer eens dan oneens
☐ Meer oneens dan eens
☐ Helemaal mee oneens
☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

8 Wil je iets anders met ons delen over hulp in coronatijd?

De volgende vragen gaan over klachten

9 Weet je hoe je een klacht kunt indienen over jeugdhulp?
☐ Ja, ik weet hoe ik dat kan doen
☐ Nee, maar ik weet wel waar ik de informatie kan vinden
☐ Nee, ik heb me er nooit in verdiept
☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

10 Heb je een klacht willen indienen over jeugdhulp?
☐ Ja, en dat heb ik ook gedaan
☐ Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan
☐ Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds
☐ Nee, dat wil ik niet

11 Als je een klacht hebt ingediend: ben je tevreden over de manier waarop jouw klacht is afgehandeld?

☐ Ja, helemaal tevreden
☐ Ja, voor een groot deel tevreden
☐ Nee, niet tevreden
☐ Weet ik niet, mijn klacht is nog in behandeling
☐ Niet van toepassing

Tot slot nog een paar persoonlijke vragen

12 Wat is je geslacht?

☐ Jongen
☐ Meisje
☐ Anders

13 Wat is je leeftijd?

☐ 12 jaar
☐ 13 jaar
☐ 14 jaar
☐ 15 jaar
☐ 16 jaar
☐ 17 jaar
☐ 18 jaar
☐ 19 jaar
☐ 20 jaar
☐ 21 jaar
☐ 22 jaar
☐ 23 jaar

14 Wat is jouw postcode?

► *bijvoorbeeld: 8000 AB*

15 Hoelang kreeg/ krijg je hulp of ondersteuning?

☐ Korter dan 3 maanden
☐ Tussen de 3 en 6 maanden
☐ Tussen 6 en 12 maanden
☐ Langer dan een jaar

Weet jouw school (bijvoorbeeld een leraar, mentor of begeleider) dat jij in het afgelopen jaar hulp of ondersteuning kreeg?

☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet
☐ Niet van toepassing/ Ik zit niet op school

Hartelijk dank voor je medewerking!

Datum september 2022
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2022

Bijlage II vragenlijst ouders

Deze vragenlijst gaat over de ondersteuning, hulp of zorg die organisatie(s) voor jeugdhulp bieden.

Fijn dat u uw mening wilt geven over jeugdhulp voor Zwolse jongeren. De vragen gaan over de hulp, zorg of begeleiding die u en/of uw zoon/ dochter **in het afgelopen jaar** heeft gehad. De gemeente gebruikt de uitkomsten voor het verbeteren van de jeugdhulp. De vragenlijst invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.

Uw antwoorden blijven anoniem
De antwoorden die u invult, blijven anoniem. Niemand ziet dus welke antwoorden u hebt gegeven. Het invullen van de antwoorden heeft geen gevolgen voor de ondersteuning die u en/of uw zoon/ dochter nu heeft of in de toekomst aanvraagt.

Door mee te doen aan deze vragenlijst gaat u akkoord met het volgende:
► Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de jeugdhulp voor Zwolse jongeren te verbeteren.

Voordat u de vragenlijst invult:
- Vul de vragenlijst zo volledig mogelijk in;
- Geen antwoord is goed of fout;
- Kies het antwoord dat het beste bij u past;
- Is een vraag niet van toepassing voor u? Dan kunt u dat aanvinken.

1 Door wie of wat bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om jeugdhulp te krijgen?
► *U kunt meerdere antwoorden selecteren*
☐ Leraar/ school
☐ Familie, vrienden, buren
☐ Huisarts
☐ Sociaal wijkteam medewerker
☐ Schoolmaatschappelijk werk
☐ Jeugdarts
☐ Via Facebook
☐ Via YouTube
☐ Via Twitter
☐ Anders, namelijk …

2 Er zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) hebben u en uw zoon/ dochter in het afgelopen jaar te maken gehad?

De meest gebruikte organisaties staan hier al vermeld. Hebt u daarnaast hulp of ondersteuning via een andere organisatie, dan kunt u die naam helemaal onderaan invullen (bij aanvinken verschijnt een open tekstvak).
► *U kunt meerdere antwoorden selecteren*

☐ Trias Jeugdhulp
☐ Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie
☐ Stichting Instellingberaad Jeugdhulpverlening/ Jeugdbescherming Overijssel
☐ Dimence
☐ Karakter
☐ KBC-Dyslexie & Partners te Zwolle (Hasselt Dyslexie)
☐ Stichting De Kameel, Voorzieningen voor verstandelijk en meervoudig gehandicapten
☐ Braams & Partners BV

- ☐ William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering
- ☐ SNIJDER Praktijk voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie
- ☐ Autismehuis BV
- ☐ Het Middelpunt BV (Omegagroep)
- ☐ Cognito Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding
- ☐ Vitree
- ☐ Stichting Empower Zwolle
- ☐ Bosman GGz BV
- ☐ Yarin
- ☐ Een andere organisatie, namelijk:
- ☐ JP van den Bent Stichting
- ☐ Eleos, stichting Gereformeerde Geestelijke Gezondheidszorg
- ☐ AT. Groep Zorg
- ☐ Stichting Prokino Zorg
- ☐ Een andere organisatie, namelijk …

3 De volgende stellingen gaan over de toegankelijkheid van voorzieningen. Geef bij elke stelling aan in hoeverre u het ermee eens of oneens bent.

Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb
Ik ben snel geholpen
Ik kan de hulp krijgen die mijn zoon/ dochter nodig heeft

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Meer eens dan oneens
- ☐ Meer oneens dan eens
- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

4 Wat vindt u van de hulp die uw gezin kreeg of krijgt?

Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn zoon/ dochter te helpen
Ik krijg voldoende informatie over de hulp
Beslissingen over de hulp worden samen met ons genomen
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn zoon/ dochter te kunnen helpen
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners

- ☐ Helemaal mee eens
- ☐ Meer eens dan oneens
- ☐ Meer oneens dan eens
- ☐ Helemaal mee oneens
- ☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

5 Wat hebben u en uw zoon/ dochter aan de hulp gehad?

Door de hulp voelt mijn zoon/ dochter zich beter
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn zoon/ dochter
Door de hulp gaat het thuis beter
Door de hulp voelt mijn zoon/ dochter zich veiliger

☐ Ja, het is veel beter geworden
☐ Het is een beetje beter geworden
☐ Het is hetzelfde gebleven
☐ Het is een beetje slechter geworden
☐ Nee, het is veel slechter geworden
☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

6 Wat hebben u en uw zoon/ dochter aan de hulp gehad? (vervolg)

Door de hulp weet mijn zoon/ dochter beter wat hij/ zij wil
Door de hulp zegt mijn zoon/ dochter vaker wat hij/ zij nodig heeft
Door de hulp voelt mijn zoon/ dochter zich beter gehoord
Door de hulp gaat het beter met mijn zoon/ dochter op school, werk of dagbesteding
Door de hulp besteedt mijn zoon/ dochter zijn/ haar vrije tijd beter
Door de hulp is de relatie van mijn zoon/ dochter met vrienden en anderen beter geworden
Door de hulp kan mijn zoon/ dochter beter zijn/ haar problemen oplossen
Door de hulp kan mijn zoon/ dochter beter voor zichzelf opkomen
Door de hulp heeft mijn zoon/ dochter meer vertrouwen in de toekomst

☐ Ja, het is veel beter geworden
☐ Het is een beetje beter geworden
☐ Het is hetzelfde gebleven
☐ Het is een beetje slechter geworden
☐ Nee, het is veel slechter geworden
☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

7 De coronamaatregelen hadden invloed op de bereikbaarheid en hulp van het Sociaal wijkteam en de organisaties die jeugdhulp bieden. De volgende stellingen gaan daar over. Geef per stelling aan in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent.

Het Sociaal wijkteam was goed bereikbaar
De jeugdhulpaanbieder(s) was (waren) goed bereikbaar
De coronamaatregelen hebben geen invloed gehad op het welzijn van mijn zoon/ dochter
De coronamaatregelen hebben geen invloed gehad op het effect van de hulp

☐ Helemaal mee eens
☐ Meer eens dan oneens
☐ Meer oneens dan eens
☐ Helemaal mee oneens
☐ Weet ik niet/ Niet van toepassing

8 Wilt u iets anders met ons delen over hulp in coronatijd?

De volgende vragen gaan over klachten

9 Weet u hoe u een klacht kunt indienen over jeugdhulp?
☐ Ja, ik weet hoe ik dat kan doen
☐ Nee, maar ik weet wel waar ik de informatie kan vinden
☐ Nee, ik heb me er nooit in verdiept.
☐ Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

10 Hebt u een klacht willen indienen over jeugdhulp?
☐ Ja, en dat heb ik ook gedaan

☐ Ja, dat wilde ik wel, maar heb ik niet gedaan
☐ Ja, dat wilde ik en dat wil ik nog steeds
☐ Nee, dat wil ik niet

11 Als u een klacht hebt ingediend: bent u tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld?
☐ Ja, helemaal tevreden
☐ Ja, voor een groot deel tevreden
☐ Nee, niet tevreden
☐ Weet ik niet, mijn klacht is nog in behandeling
☐ Niet van toepassing

Tot slot nog een paar persoonlijke vragen

12 Ik ben …
☐ De vader
☐ De moeder
☐ Iemand anders, namelijk …

13 In welke leeftijdsgroep(en) zit(ten) uw kind(eren) met jeugdhulp?
☐ 0 t/m 5 jaar
☐ 6 t/m 11 jaar
☐ 12 t/m 17 jaar
☐ 18 t/m 23 jaar

14 Wat is uw postcode?
► *bijvoorbeeld: 8000 AB*

15 Hoelang hebt u en/of heeft uw zoon/ dochterhulp of ondersteuning gekregen?
☐ Korter dan 3 maanden
☐ Tussen de 3 en 6 maanden
☐ Tussen 6 en 12 maanden
☐ Langer dan een jaar

16 Weet de school van uw zoon/ dochter (bijvoorbeeld een leraar, mentor of begeleider) dat hij/ zij in het afgelopen jaar hulp of ondersteuning kreeg?
☐ Ja
☐ Nee
☐ Weet ik niet
☐ Niet van toepassing/ Mijn zoon/ dochter zit niet op school

Hartelijk dank voor uw medewerking!