

Informatievoorziening
IV

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

Ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp Zwolle 2020

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Aanpak	3
1.3	Respons	3
1.4	Vergelijking met voorgaande jaren	4
2	Ervaringen met jeugdhulp	5
2.1	Ervaringen van de jongeren	5
2.2	Ervaringen van de ouders	6
3	Ervaren effecten van de jeugdhulp	8
3.1	Effecten op het opgroeien volgens jongeren	8
3.2	Effecten op het opgroeien van hun kind volgens ouders	8
3.3	Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren	9
3.4	Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders	10
3.5	Effecten op hun participatie volgens jongeren	11
3.6	Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders	11
3.7	Effecten op het zelfvertrouwen volgens jongeren	12
3.8	Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders	13
4	Klachtafhandeling	14
5	Achtergrondkenmerken	15
5.1	Kenmerken respondenten	15
5.2	Kenmerken ontvangen hulp	15
6	Trends	19
6.1	Trends in ervaringen met de jeugdhulp	19
6.2	Trends in effecten van de jeugdhulp - jongeren	22
6.3	Trends in effecten van de jeugdhulp - ouders	24
	Bijlage I vragenlijst jongeren	27
	Bijlage I vragenlijst ouders	32

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

Ruim 3.500 jeugdigen uit de gemeente Zwolle ontvingen in 2019 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 en met 22 jaar en ouders¹ van kinderen tot 18 jaar die tussen 1 maart en 31 december 2019 jeugdhulp ontvingen². Uitgezonderd zijn de ouders van kinderen die in een jeugdhulpinstelling verblijven. Zij kregen begin juni, dus tijdens de coronacrisis, een brief met de uitnodiging om een online vragenlijst in te vullen. Bij de interpretatie van de uitkomsten van dit jaar wordt dan ook steeds de mogelijke invloed van de coronacrisis in ogenschouw genomen. Immers, door de maatregelen vielen dagbesteding en school lange tijd weg en stopte de hulpverlening vaak tijdelijk en/of werd deze op een andere manier (telefonisch/beeldbellen) vormgegeven.

Daarnaast moet bij de interpretatie van de uitkomsten 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.

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. 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 132 jongeren en 339 ouders de vragenlijst compleet ingevuld (zie tabel 1). De respons komt daarmee uit op 19% en is hoger dan in 2019 (13%) en 2018 (15%).

¹ We spreken van ouders waar we ook verzorgers bedoelen.

² We spreken in de rest van de rapportage over 2020, terwijl gevraagd is naar de ervaringen met de jeugdzorg die in 2019 is ontvangen.

Datum augustus 2020
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2020

Tabel 1 Respons op de vragenlijst

	Aangeschreven	Vragenlijst grotendeels ingevuld	Respons- percentage
Ouders	1.534	339	22%
Jongeren	883	132	15%
Totaal	2.417	471	19%

1.4 Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk wordt vergeleken met voorgaande jaren, meestal 2018 en 2019. Daarnaast zijn in hoofdstuk 6 de uitkomsten van alle cliëntervaringsonderzoeken die inmiddels zijn gehouden in de periode 2016-2020 naast elkaar gezet. Het doel hiervan is om eventuele trends te kunnen ontdekken.

2 Ervaringen met jeugdhulp

In dit hoofdstuk beschrijven we de ervaringen van de jongeren en ouders met de jeugdhulp die zij hebben ontvangen. We vergelijken de resultaten van dit jaar met die van 2019 en 2018.

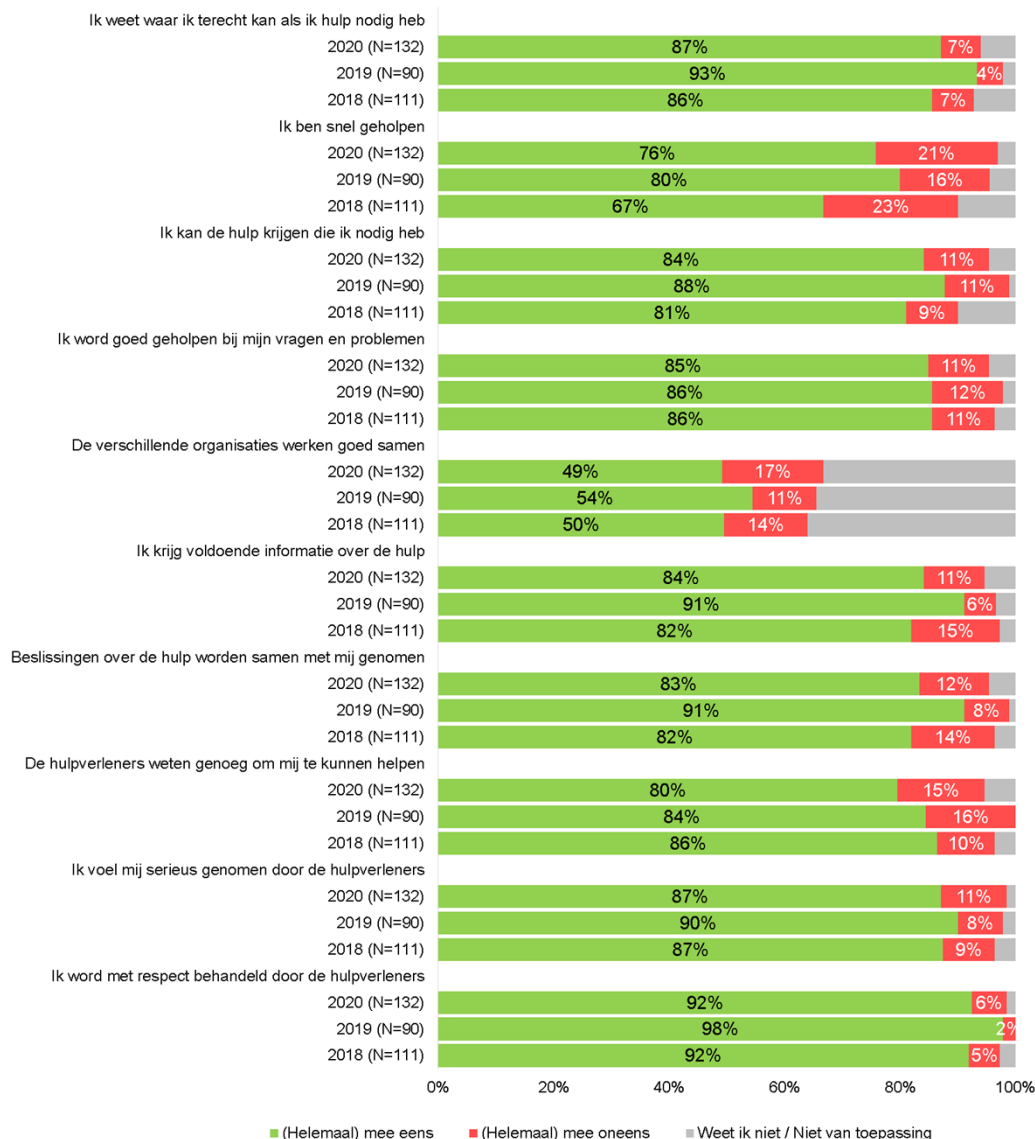
2.1 Ervaringen van de jongeren

De jongeren zijn vragen gesteld over diverse aspecten van de hulpverlening, zoals de snelheid waarmee hulp is geboden, de bejegening door de hulpverlener(s) en de kwaliteit van de hulp. In figuur 1 is te zien dat 76 procent of meer van de jongeren over tevreden of heel tevreden is over de hulpverlening. Een uitzondering is de mate waarin hulporganisaties samenwerken: een derde van de jongeren geeft aan dat het samenwerken tussen organisaties niet van toepassing is of dat ze dit niet weten. Een verklaring hiervoor is dat deze jongeren waarschijnlijk hulp vanuit één organisatie ontvangen.

Vergeleken met 2019 zien we dat jongeren in 2020 over het algemeen iets minder tevreden zijn. Dit geldt met name voor de informatie die ze ontvingen over de hulp en in hoeverre beslissingen over de hulp samen met hen zijn genomen. Een mogelijke verklaring hiervoor is de coronacrisis: de hulp werd veelal tijdelijk stilgelegd en jongeren kwamen thuis te zitten wegens de schoolsluitingen.

De tevredenheid van de jongeren is in grote lijnen vergelijkbaar met de tevredenheid in 2018. Een verschil met 2018 is dat jongeren meer tevreden zijn over de snelheid waarmee ze werden geholpen. Verder zien we dat sinds 2018 jongeren steeds iets minder tevreden zijn over de kennis van hulpverleners.

Figuur 1 Ervaringen van de jongeren met jeugdhulp, 2020, 2019 en 2018



2.2

Ervaringen van de ouders

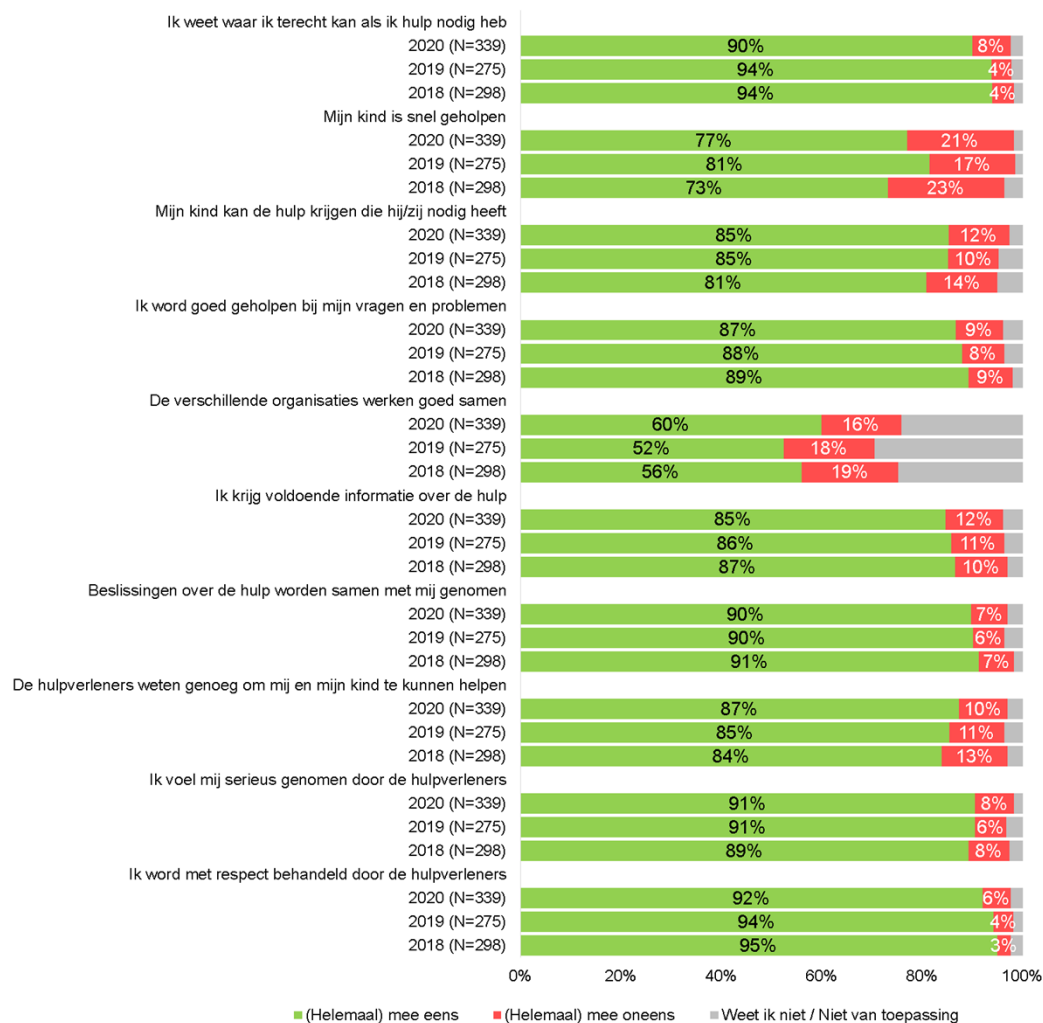
De ouders zijn dezelfde vragen gesteld over de hulpverlening. Net als bij de jongeren zien we dat bij bijna alle uitgevraagde aspecten, het merendeel van de ouders tevreden is (zie figuur 2). Ook de ouders zijn het minst positief over de mate waarin organisaties goed samenwerken bij het hulpverleners en 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.

We zien heel kleine verschillen met de uitkomsten van de voorgaande twee jaren. Vergeleken met 2019 weten ouders iets minder goed waar ze terecht kunnen voor hulp. Ook zijn ouders in 2020 iets minder tevreden over de snelheid waarmee hulp is geboden, al zijn ze hierover nog altijd meer tevreden dan in 2018.

Datum augustus 2020
 Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2020

Over de samenwerking tussen organisaties zijn ouders in 2020 daarentegen juist meer tevreden dan in 2019 en 2018.

Figuur 2 Ervaringen van ouders met jeugdhulp, 2020, 2019 en 2018



3 Ervaren effecten van de jeugdhulp

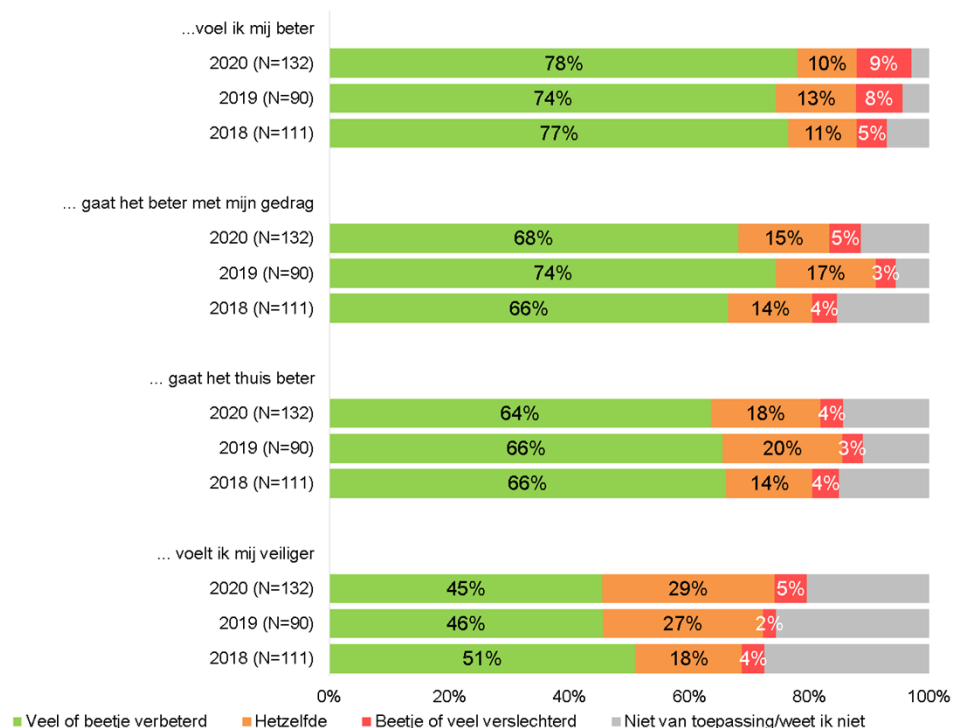
Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd in hoeverre zij effecten merken van de hulpverlening bij zichzelf respectievelijk hun kind(eren). Het gaat om effecten op het opgroeien, het zelfbewustzijn, de participatie en het zelfvertrouwen. We vergelijken de resultaten van dit jaar met die van 2019 en 2018.

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 is zich beter gaan voelen door de hulp, vindt dat het beter gaat met zijn of haar gedrag en vindt dat het thuis beter gaat (zie figuur 3). Minder dan de helft van de jongeren merkt een effect van de hulp op het zich veilig voelen. Een vrij groot aandeel geeft aan dit niet te weten of dit niet van toepassing te vinden.

Vergeleken met 2019 is het aandeel jongeren dat vindt dat het beter gaat met zijn of haar gedrag iets afgenomen. Dit komt vooral doordat dit jaar meer jongeren aangeven dat dit niet van toepassing is, mogelijk in verband met het wegvallen van dagbesteding en school.

Figuur 3 Effecten van hulp op opgroeien, volgens de jongeren, 2020, 2019 en 2018

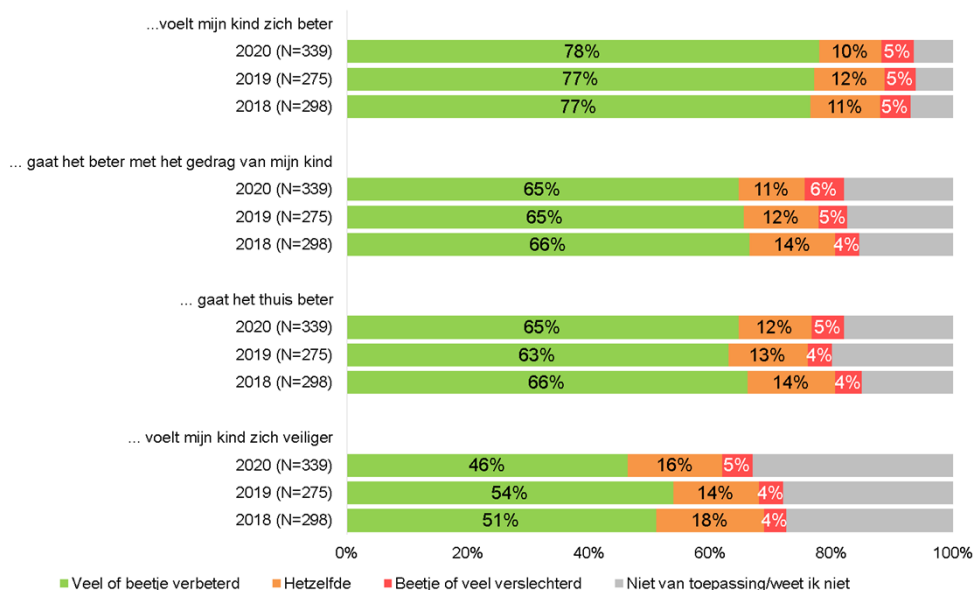


3.2 Effecten op het opgroeien van hun kind volgens ouders

Het meest genoemde effect door de ouders is dat hun kind zich beter is gaan voelen door de hulp. Net als de jongeren vinden ook de ouders het minst vaak dat de hulp invloed heeft op de mate waarin hun kinderen zich veilig voelen (zie figuur 4).

Vergeleken met 2019 en 2018 is het aandeel ouders dat vindt dat hun kind zich veiliger voelt, iets afgenomen. Dit komt vooral doordat dit jaar meer ouders aangeven dat deze stelling niet van toepassing is. Mogelijk is dit een gevolg van het stilvallen van school en hulp als gevolg van de coronacrisis.

Figuur 4 Effecten van hulp op opgroei, volgens de ouders, 2020, 2019 en 2018

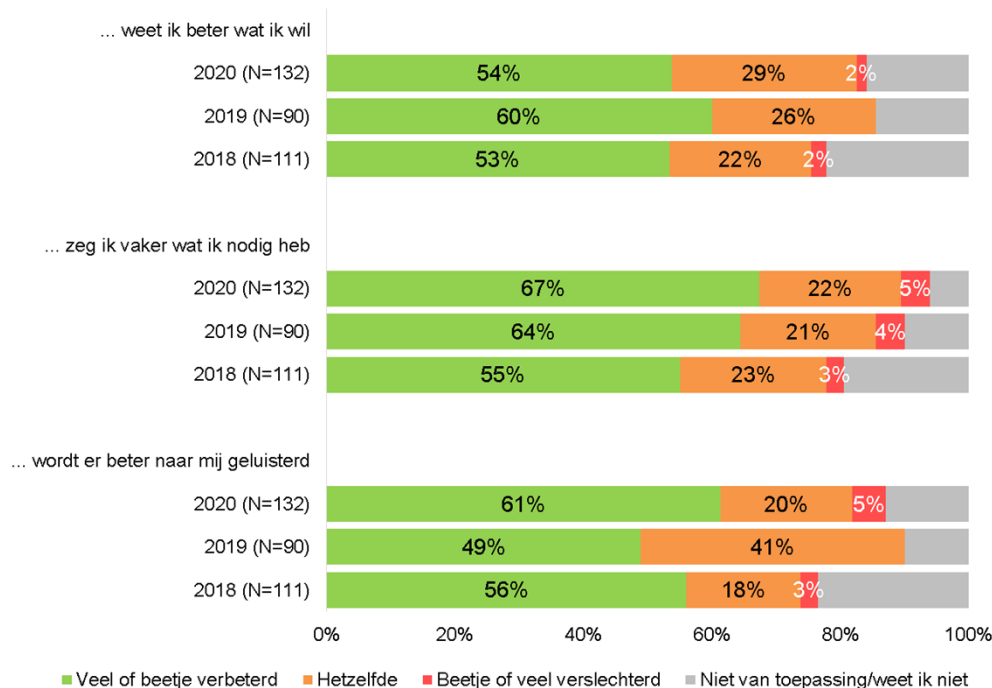


3.3 Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren

Met drie stellingen is in kaart gebracht welk effect de hulp heeft op het zelfbewustzijn van de jongeren. Twee derde van de jongeren (67%) vindt dat zij dankzij de hulp vaker zeggen wat ze nodig hebben en 61% vindt dat er beter naar hen wordt geluisterd. Deze aandelen zijn de afgelopen jaren toegenomen.

Ruim de helft van de jongeren (54%) weet beter wat ze willen dankzij de hulp en dit aandeel is wat kleiner dan in 2019 (zie figuur 5).

Figuur 5 Effecten van hulp op zelfbewustzijn, volgens de jongeren, 2020, 2019 en 2018

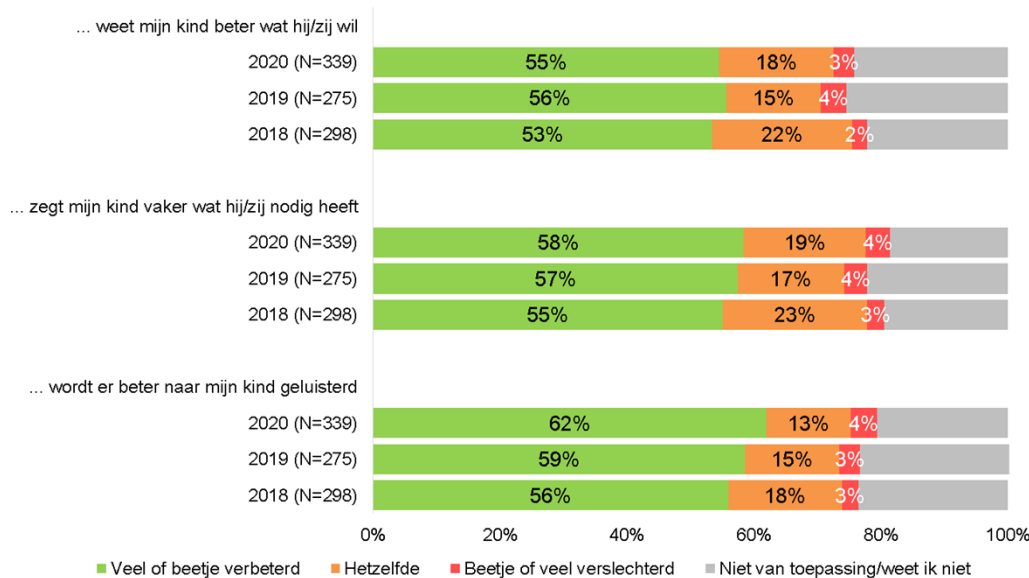


3.4

Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders

Meer dan de helft van de ouders ziet een verbetering in het zelfbewustzijn van hun kind dankzij de hulp. Vergeleken met 2019 en 2018 zien we hierin nauwelijks veranderingen. Alleen het aandeel ouders dat vindt dat er beter naar zijn/haar kind wordt geluisterd, is steeds iets toegenomen de afgelopen jaren (zie figuur 6).

Figuur 6 Effecten van hulp op zelfbewustzijn, volgens de ouders, 2020, 2019 en 2018

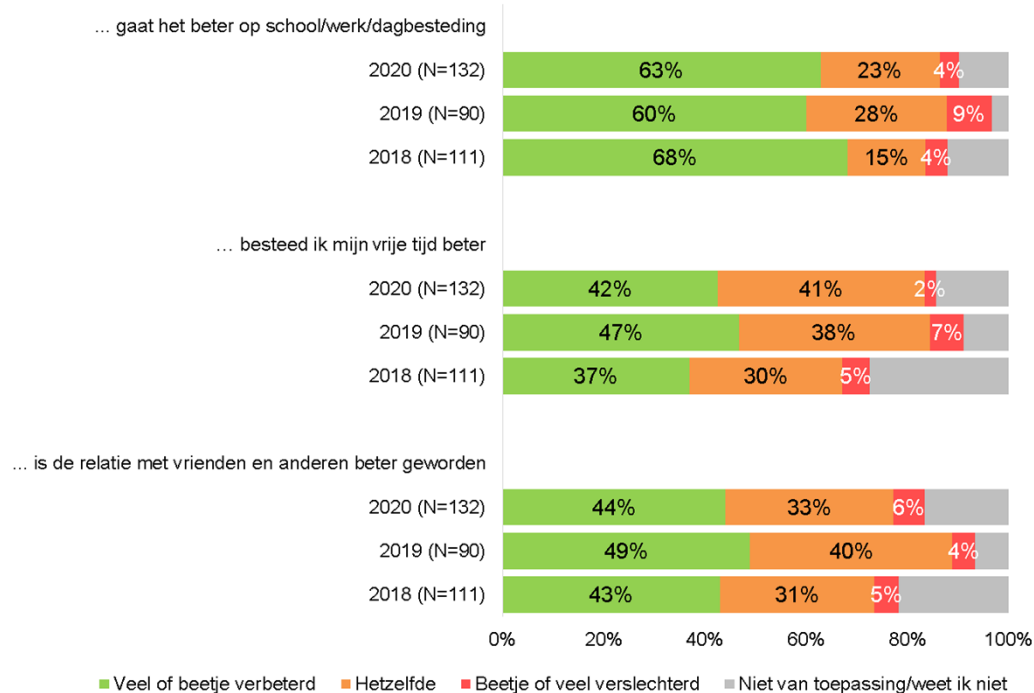


3.5 Effecten op hun participatie volgens jongeren

Met drie stellingen is uitgevraagd welk effect de hulp heeft op de participatie van de jongeren. Minder dan de helft ervaart een effect van de hulp op hun vrijetijdsbesteding of op hun relaties met vrienden en anderen (zie figuur 7). Bijna twee derde (63%) vindt dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding.

Bijna de helft vindt dat hij of zij een betere vrijetijdsbesteding heeft en/of betere relaties heeft met vrienden en anderen door de hulp. Dit is minder dan in 2019. Mogelijk heeft het feit dat deze vragenlijst is ingevuld tijdens de coronacrisis toen scholen gesloten waren en jongeren noodgedwongen veel meer thuis zaten, invloed gehad op de antwoorden.

Figuur 7 Effecten van hulp op participatie, volgens de jongeren, 2020, 2019 en 2018

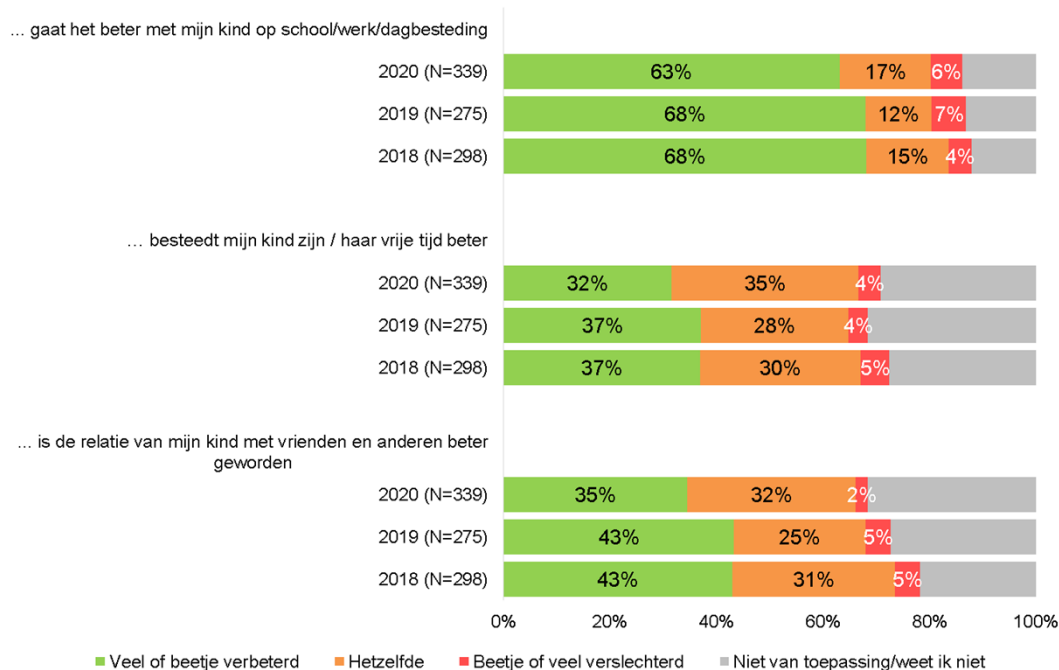


3.6 Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders

Bijna twee derde van de ouders vindt dat het met hun kind door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding (zie figuur 8). Dit is een iets kleiner aandeel dan in 2019 en 2018.

Een veel kleiner deel van de ouders (32% respectievelijk 35%) ziet effecten van de hulp op de vrijetijdsbesteding en relaties van hun kind. Dit is bovendien minder dan in 2019 en 2018. De coronacrisis met schoolsluitingen en de grote invloed op het sociale leven buitenshuis, is een mogelijke verklaring hiervoor.

Figuur 8 Effecten van hulp op participatie, volgens de ouders, 2020, 2019 en 2018



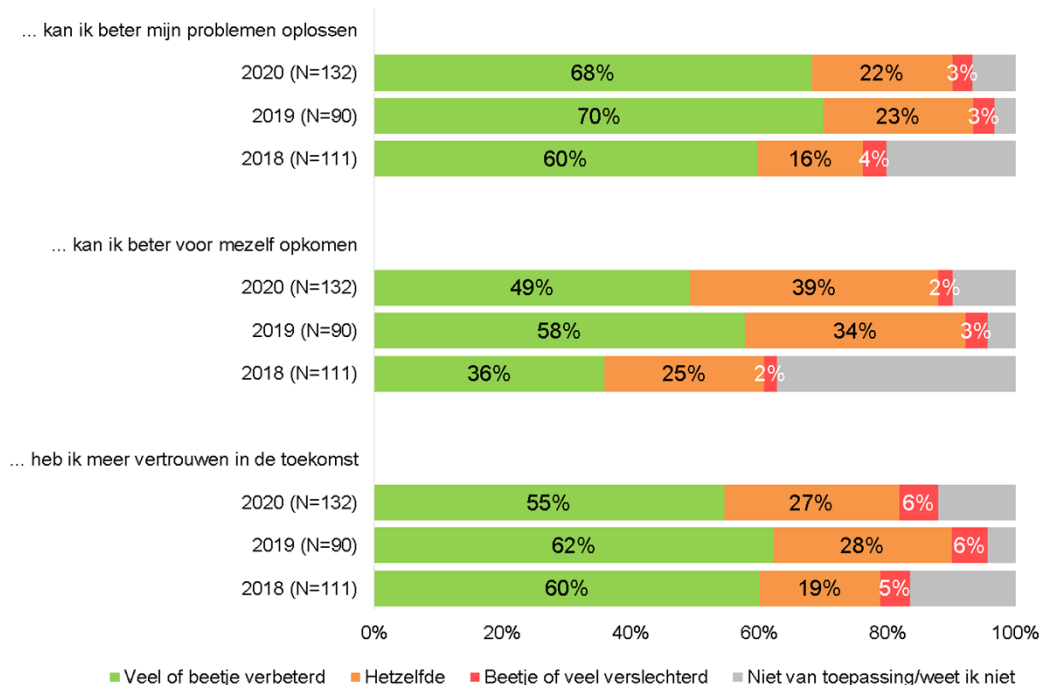
3.7

Effecten op het zelfvertrouwen volgens jongeren

Met drie stellingen is in beeld gebracht welk effect de hulp heeft op het zelfvertrouwen van de jongeren. Ongeveer twee derde vindt dat hij of zij beter problemen kan oplossen door de hulp. Dit is vergelijkbaar met 2019.

Ongeveer de helft vindt dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen en dat ze meer vertrouwen in de toekomst hebben dankzij de hulp. Dit is minder dan in 2019. Mogelijk is dit een gevolg van de invloed die de coronacrisis heeft op jongeren (zie figuur 9).

Figuur 9 Effecten van hulp op zelfvertrouwen volgens de jongeren, 2020, 2019 en 2018



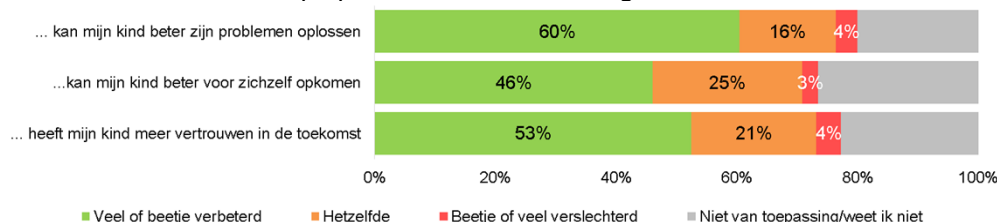
3.8

Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders

De ouders zijn dit jaar gevraagd naar het effect van de hulp op het zelfvertrouwen van hun kind. In de jaren 2019 en 2018 werd gevraagd naar het effect van de hulp op het zelfvertrouwen *van de ouders zelf*. Hierdoor kunnen we deze uitkomsten niet vergelijken met de voorgaande jaren.

Zes op de tien ouders vindt dat hun kind door de hulp beter in staat is om problemen op te lossen. Ruim de helft (53%) merkt dat hun kind dankzij de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst en 45% vindt dat hun kind beter voor zichzelf kan opkomen (zie figuur 10).

Figuur 10 Effecten van de hulp op het zelfvertrouwen volgens de ouders, 2020

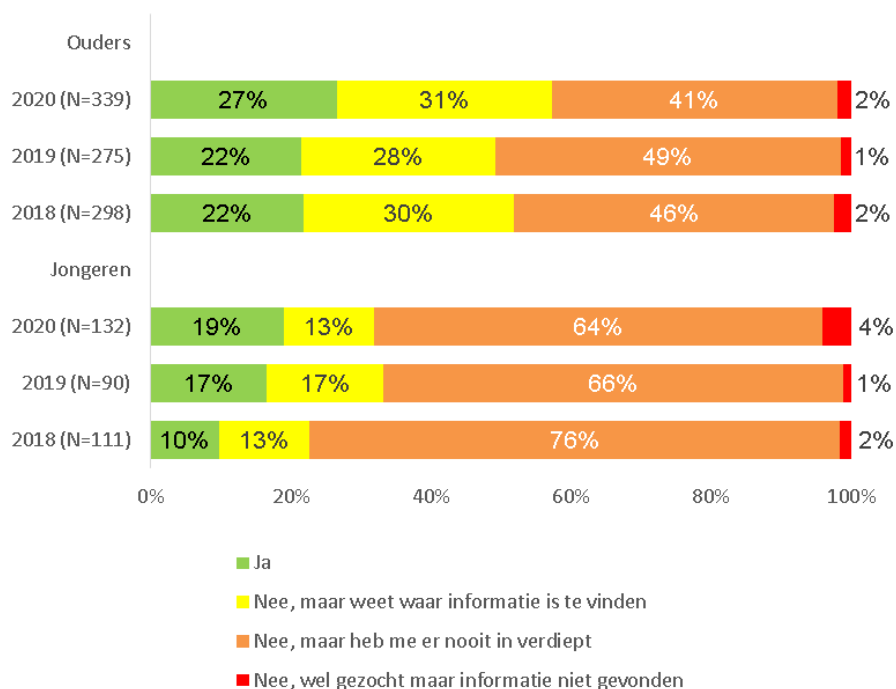


4

Klachtenafhandeling

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 11 is te zien dat het aandeel ouders en jongeren dat weet hoe ze een klacht kunnen indienen, licht is gestegen in de afgelopen jaren.

Figuur 11 Weet u hoe een klacht kan worden ingediend? 2020, 2019 en 2018



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 10% van plan om een klacht in te dienen of heeft dit al gedaan. Bij de jongeren is dit 7% (zie tabel 2).

Tabel 2 Hebt u een klacht willen indienen over jeugdhulp? 2019 en 2020

	2020		2019	
	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)	Jongeren (N=90)	Ouders (N=274)
Ja, en dat heb ik ook gedaan	2%	2%	0%	1%
Ja, maar ik heb het niet gedaan	3%	6%	4%	5%
Ja, maar ik moet het nog doen	2%	2%	0%	2%
Nee, dat wil ik niet	93%	90%	96%	92%

De 2 jongeren en 6 ouders die een klacht hebben ingediend, hebben ook aangegeven wat zij vinden van de afhandeling van hun klacht. Vier ouders zijn niet tevreden over de klachtenafhandeling. De overige twee weten het niet of gaven aan dat het niet van toepassing is.

5 Achtergrondkenmerken

In dit hoofdstuk schetsen we de achtergrondkenmerken van de jongeren en de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld. Ook gaan we in op de kenmerken van de hulp die zij 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.

5.1 Kenmerken respondenten

De groep jongeren die de vragenlijst heeft ingevuld, bestaat voor iets meer dan de helft uit meisjes en voor het merendeel uit 12 tot 17 jarigen (zie tabel 3). Het merendeel van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, heeft kinderen in de leeftijd 6 tot en met 11 jaar en/of 12 tot en met 17 jaar. Het merendeel van de oudervragenlijsten (78%) is ingevuld door de moeder.

Tabel 3 Achtergrondkenmerken respondenten

Kenmerk		Percentage
Geslacht jongeren (N=132)	Jongen	45%
	Meisje	55%
Leeftijd jongeren (N=132)	12-17	80%
	18-23	20%
Leeftijd kind(eren)* (N=339)	0-5 jaar	15%
	6-11 jaar	58%
	12-17 jaar	45%
	18-23 jaar	4%
Invuller vragenlijst ouders (N=339)	Vader	21%
	Moeder	78%
	Onbekend	1%

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

5.2 Kenmerken ontvangen hulp

Zowel de jongeren als de ouders is gevraagd door wie ze zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van jeugdhulp. Net als in 2019 geeft bijna de helft van de jongeren aan dat ze informatie kregen van familie, vrienden of burens (zie tabel 4). Ook kregen jongeren vaak informatie via de huisarts. Verder is te zien dat het aandeel jongeren dat is geïnformeerd door het sociaal wijkteam is toegenomen van 13% in 2019 naar 26% in 2020.

Bij de ouders zien we een soortelijke stijging in het aandeel dat is geïnformeerd door het sociaal wijkteam (van 19% in 2019 naar 31% in 2020). Verder zijn de huisarts en school veelvoorkomende informatiebronnen voor ouders. Daarnaast geeft ruim een kwart van de ouders aan op een andere manier aan informatie te zijn gekomen. Vaak wisten ze zelf van het bestaan.

Ouders en jongeren krijgen niet tot nauwelijks informatie over jeugdhulp via sociale mediakanalen.

Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

Tabel 4 Hoe geïnformeerd over jeugdhulp, 2020 en 2019

	2020		2019	
	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)	Jongeren (N=90)	Ouders (N=275)
Familie, vrienden, buren	48%	7%	49%	11%
Leraar / school	20%	31%	23%	26%
Huisarts	31%	23%	31%	28%
Sociaal wijkteam medewerker	26%	31%	13%	19%
Schoolmaatschappelijk werk	8%	6%	4%	8%
Jeugdarts	5%	6%	8%	7%
Via Facebook	0%	0%	1%	1%
Via YouTube	2%	0%	1%	0%
Via Twitter	0%	0%	0%	0%
Anders	17%	26%	8%	31%

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

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 hulp vanuit hen ontvangt. De organisaties die de ouders het meest noemen, zijn:

- Trias Jeugdhulp
- Dimence
- Braams & Partner
- SNIJDER Praktijk voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie
- Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie
- Karakter

De jongeren noemen daarnaast ook regelmatig Cognito, Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding.

De lijst met organisaties waaruit ouders en jongeren konden kiezen, is in 2020 iets aangepast. Hierdoor is het niet goed mogelijk om te vergelijken met 2019.

Datum augustus 2020
 Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2020

Tabel 5 Organisaties van waaruit men hulp ontvangt, 2020

Organisatie	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)
Trias Jeugdhulp	8%	9%
Dimence	9%	8%
Braams & Partner	2%	7%
SNIJDER Praktijk voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie	9%	7%
Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie	11%	6%
Karakter	6%	6%
KBC-Dyslexie & Partners	1%	5%
Bosman GGz	2%	5%
Stichting Instellingberaad Jeugdhulpverlening/ Jeugdbescherming Overijssel	2%	4%
Stichting De Kameel	0%	4%
Cognito Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding	10%	4%
Yarin	7%	4%
Stichting Empower	5%	2%
Eleos	2%	2%
Autismehuis	2%	1%
Het Middelpunt	1%	1%
Vitree	1%	1%
JP van den Bent stichting	1%	1%
AT. Groep Zorg	4%	1%
Stichting Prokino Zorg	0%	1%
William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering	0%	0%
Een andere organisatie	39%	41%

Zowel van de jongeren als de ouders geeft het merendeel aan dat ze langer dan een jaar hulp ontvangen (zie tabel 6). Vergeleken met 2019 zien we geen grote verschillen in de periode dat van de hulp gebruik wordt gemaakt.

Tabel 6 Duur van de hulp, 2020 en 2019

Duur van de hulp	2020		2019	
	jongeren (N=132)	Ouders (N=339)	Jongeren (N=90)	Ouders (N=273)
Korter dan 3 maanden	7%	9%	4%	19%
Tussen de 3 en 6 maanden	21%	20%	25%	15%
Tussen de 6 en 12 maanden	32%	33%	28%	30%
Langer dan een jaar	40%	39%	43%	37%

Datum augustus 2020
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2020

In 2020 is zowel aan de jongeren als de ouders gevraagd of de school (bijvoorbeeld een leraar, mentor of begeleider) weet van de hulp of ondersteuning. Het merendeel van de jongeren en de ouders (84% respectievelijk 90%) geven aan dat dit het geval is (zie tabel 7).

Tabel 7 School op de hoogte van hulp, 2020

Weet de school van hulp of ondersteuning?	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)
Ja	84%	90%
Nee	5%	2%
Weet ik niet	6%	2%
Niet van toepassing/zit niet op school	5%	6%

6 Trends

Sinds 2016 worden elk jaar de ervaringen van jongeren en ouders met de ontvangen ondersteuning in het kader van de Jeugdwet, in beeld gebracht. In dit hoofdstuk beschrijven we de trends en ontwikkelingen die we in de periode 2016-2020 zien. In de figuren worden alleen de percentages getoond dat het eens of helemaal eens is met een stelling (tevredenheid met hulpverlening) danwel iets een beetje of veel verbeterd vindt (effecten van de hulpverlening).

6.1 Trends in ervaringen met de jeugdhulp

In figuur 12 is de tevredenheid van de jongeren over de verschillende aspecten van de jeugdhulp weergegeven en in figuur 13 die van de ouders. Omdat in 2016 andere antwoordcategorieën werden gebruikt, is dit jaar in beide figuren niet getoond.

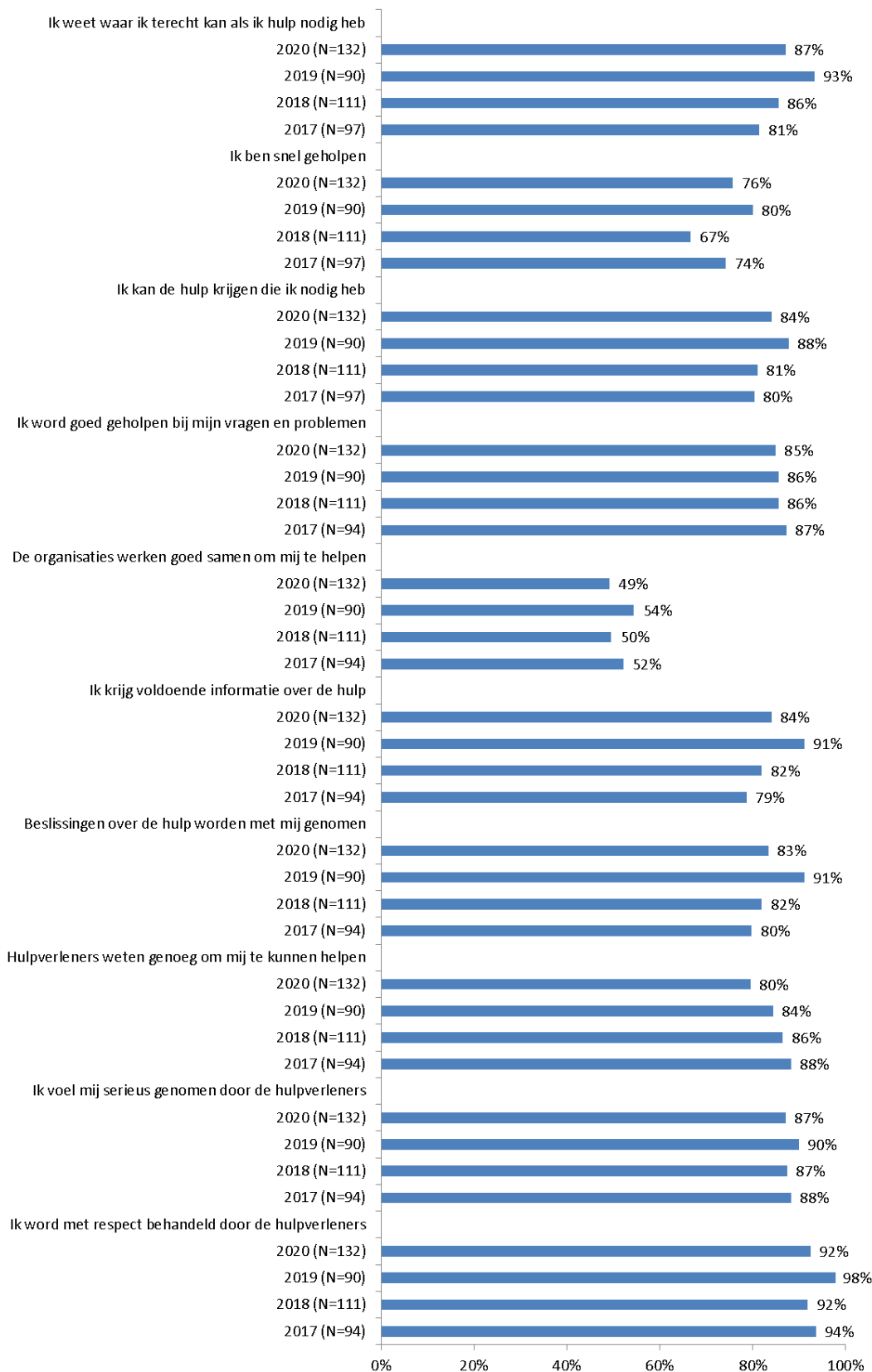
In figuur 12 is goed te zien dat de jongeren in 2019 het meest tevreden waren met de jeugdhulp: bij acht van de tien aspecten waarnaar elk jaar wordt gevraagd, zien we bij 2019 de hoogste percentages. Verder zijn er geen duidelijke trends te zien.

In figuur 13 is te zien dat ouders in de loop der jaren positiever zijn gaan oordelen over de mate waarin organisaties met elkaar samenwerken en meer tevreden zijn over de kennis van de hulpverleners. Bij de overige aspecten is geen duidelijke ontwikkeling te zien, alleen enkele schommelingen.

Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

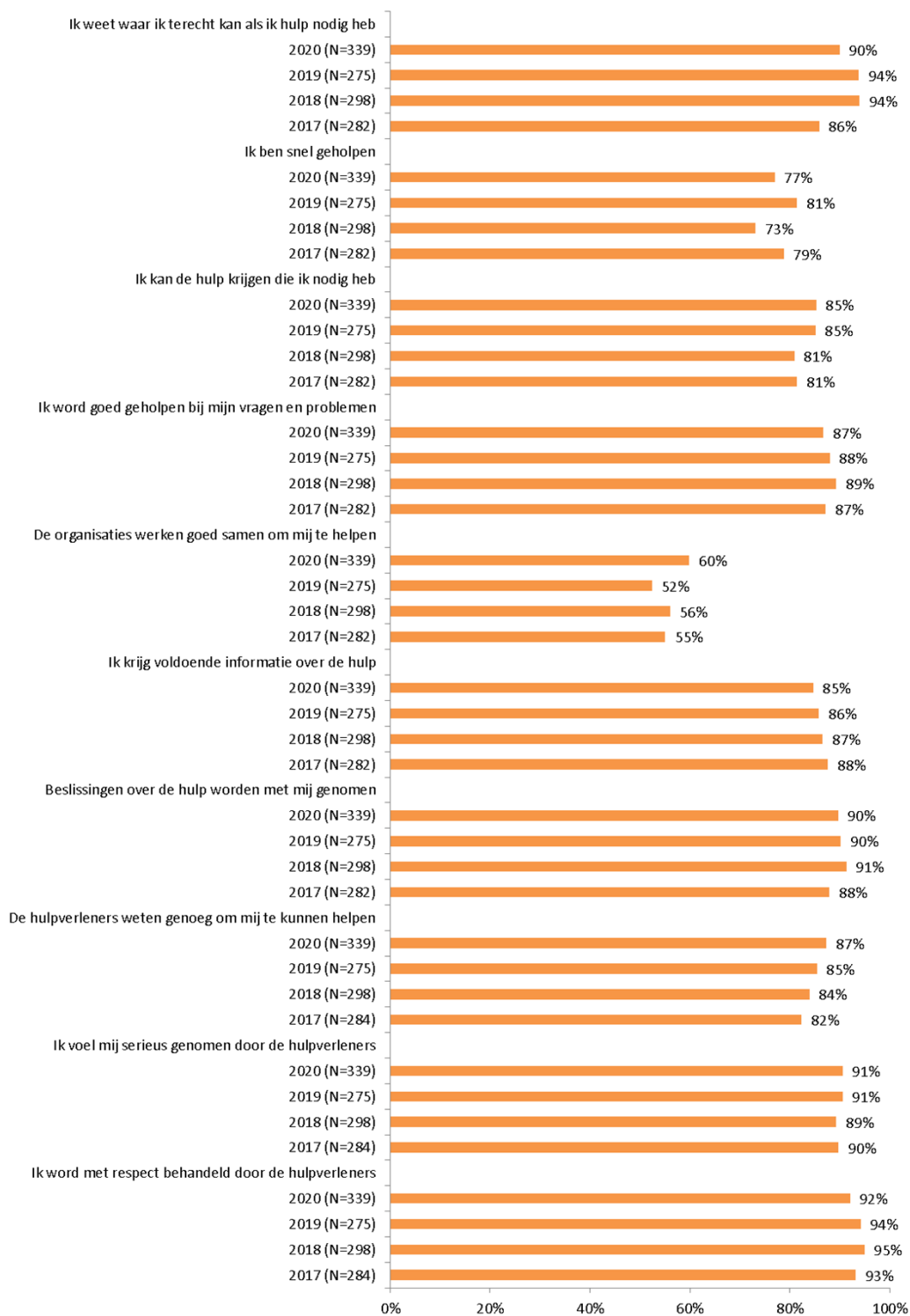
Figuur 12 Tevredenheid van de jongeren met de jeugdhulp in de periode 2017-2020



Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

Figuur 13 Tevredenheid van de ouders met de jeugdhulp in de periode 2017-2020



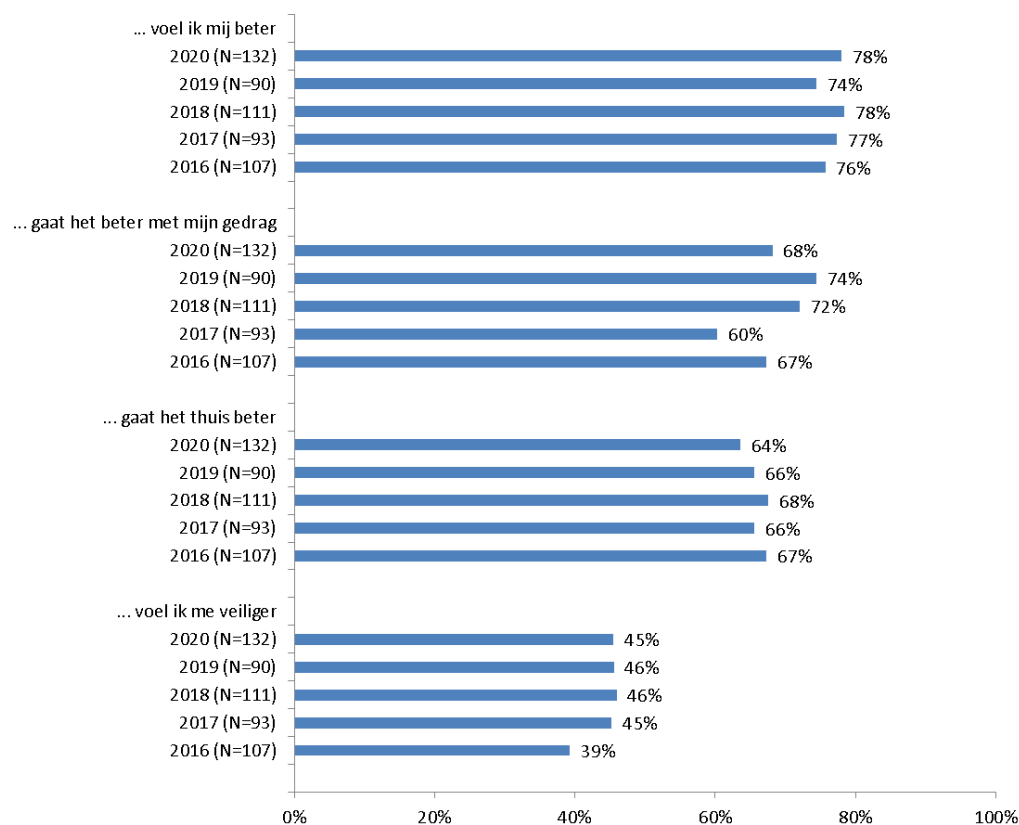
6.2

Trends in effecten van de jeugdhulp - jongeren

De mate waarin jongeren effecten van de jeugdhulp ervaren, verschilt soms erg per jaar (zie figuren 14 t/m 17). Een mogelijke verklaring hiervoor zijn de relatief kleine aantallen jongeren die jaarlijks de vragenlijst invullen.

Op sommige aspecten zien we dat jongeren in 2020 minder effect van de hulp ervaren dan in voorgaande jaren. Bijvoorbeeld bij de aspecten 'beter weten wat je wilt', 'beter voor jezelf kunnen opkomen' en 'meer vertrouwen in de toekomst hebben'. Een verklaring hiervoor is dat de vragenlijst is ingevuld tijdens de coronacrisis waarbij de hulp tijdelijk stopte of alleen op afstand kon worden gegeven.

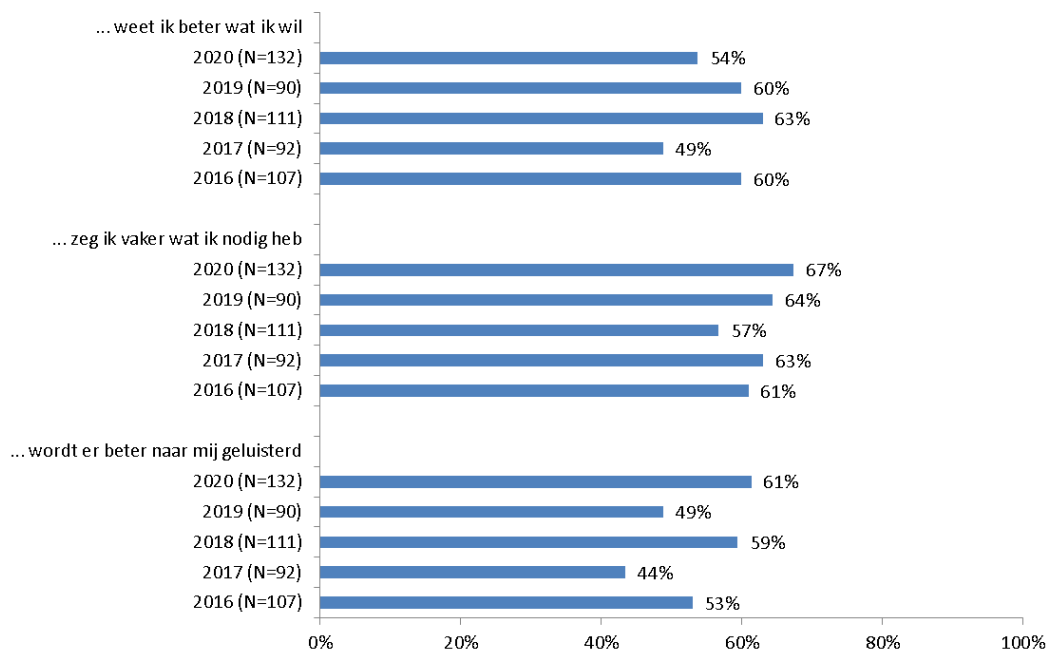
Figuur 14 Effecten van de jeugdhulp op opgroeien volgens de jongeren in de periode 2016-2020



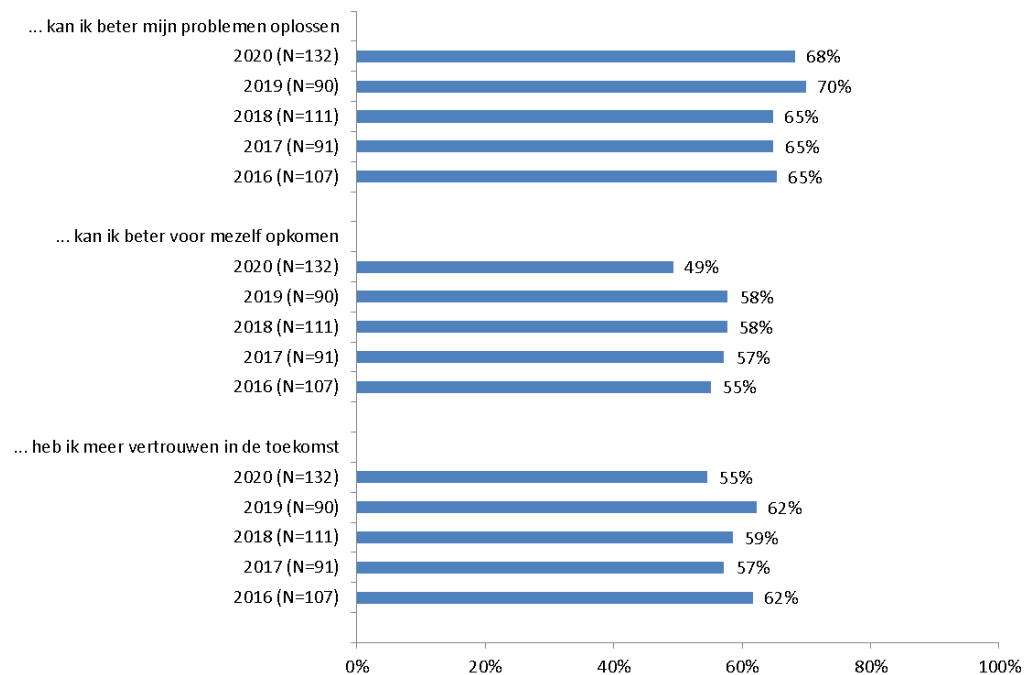
Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

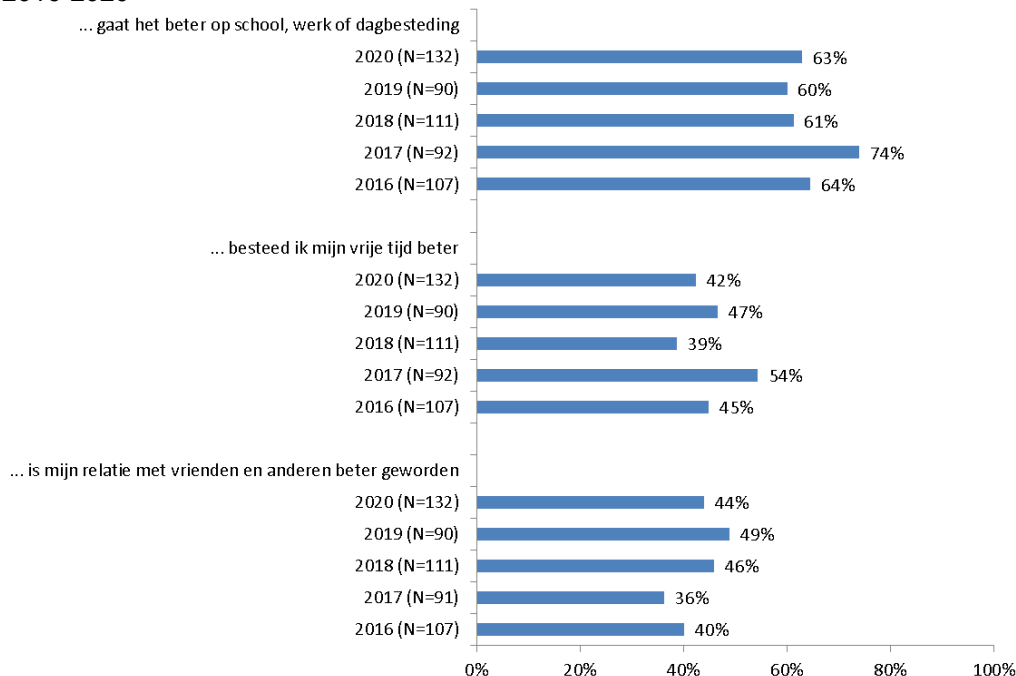
Figuur 15 Effecten van de jeugdhulp op zelfbewustzijn volgens de jongeren in de periode 2016-2020



Figuur 16 Effecten van de jeugdhulp op zelfvertrouwen jongeren in de periode 2016-2020



Figuur 17 Effecten van de jeugdhulp op participatie volgens de jongeren in de periode 2016-2020



6.3 Trends in effecten van de jeugdhulp - ouders

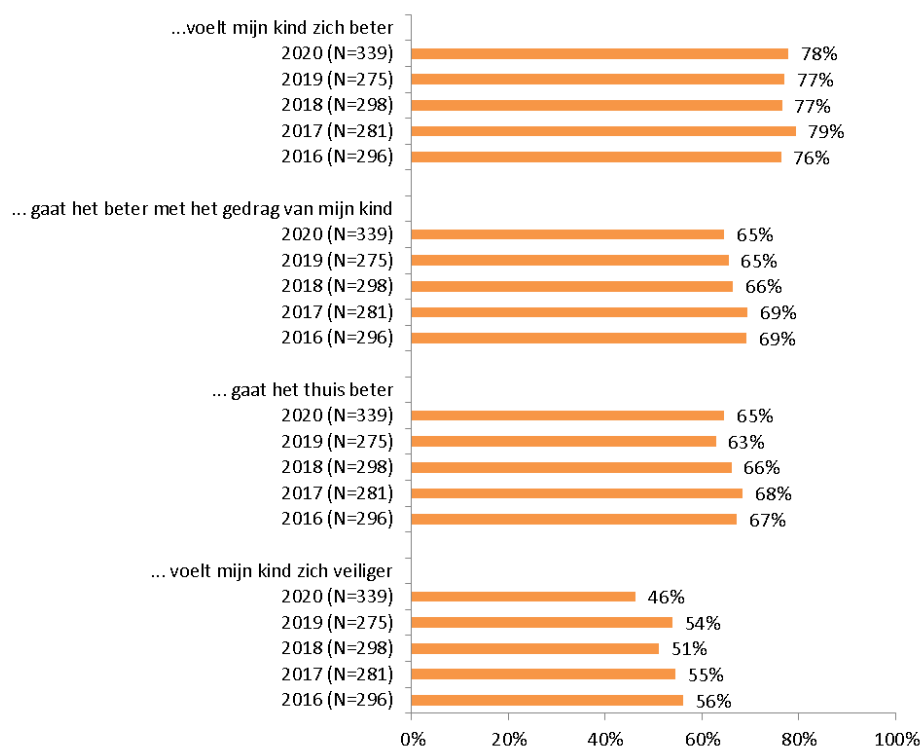
In figuren 18 t/m 21 zien we dat de effecten van de jeugdhulp die ouders zien, vrij constant zijn over de jaren heen. Alleen in figuur 20 bij de vragen die gaan over de effecten van de hulp op henzelf als ouder (beter problemen kunnen oplossen, beter voor zichzelf opkomen en meer vertrouwen in de toekomst hebben) zien we grote verschillen per jaar³.

Verder zien we dat ouders in 2020 op een aantal aspecten minder effect van de hulp ervaren. Dit is het geval bij het veilig voelen van het kind, hoe het gaat op school/werk/dagbesteding, de vrijetijdsbesteding en de relaties met vrienden. Een mogelijke verklaring hiervoor is dat de vragenlijst ten tijde van de coronacrisis, toen de hulp wegviel en de scholen gesloten waren, is ingevuld.

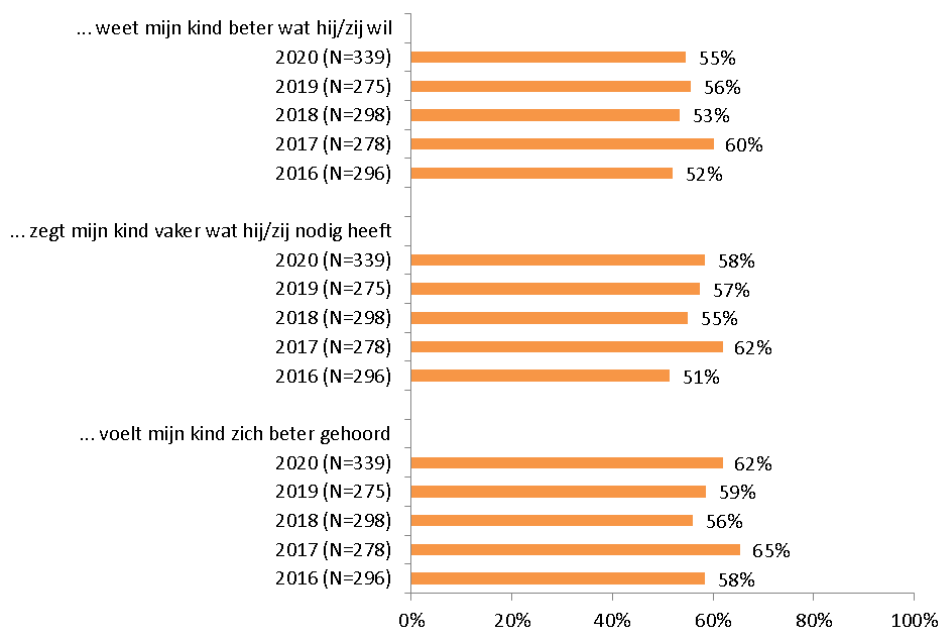
³ Niet alle jaren is gevraagd naar de effecten van de hulp voor de ouders zelf.

Datum augustus 2020
 Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2020

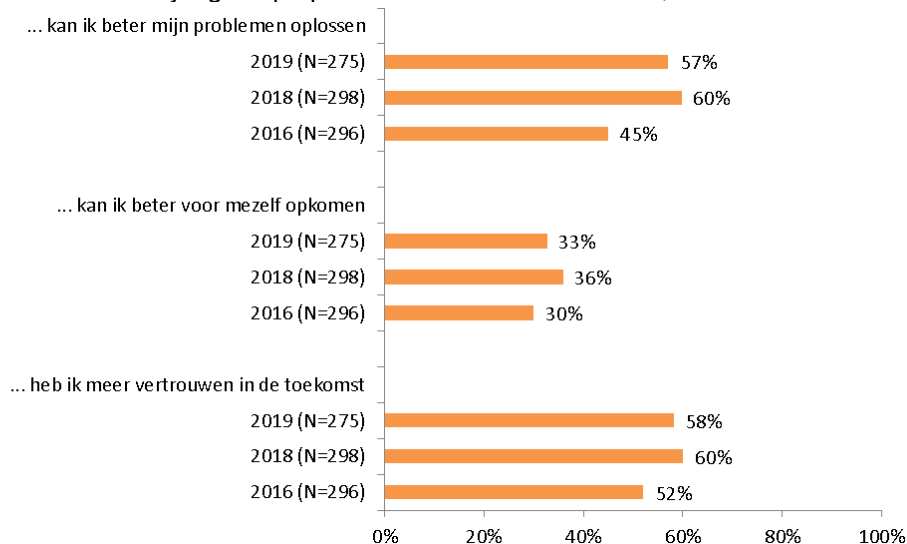
Figuur 18 Effecten van de jeugdhulp op opgroeiend kind volgens de ouders in de periode 2016-2020



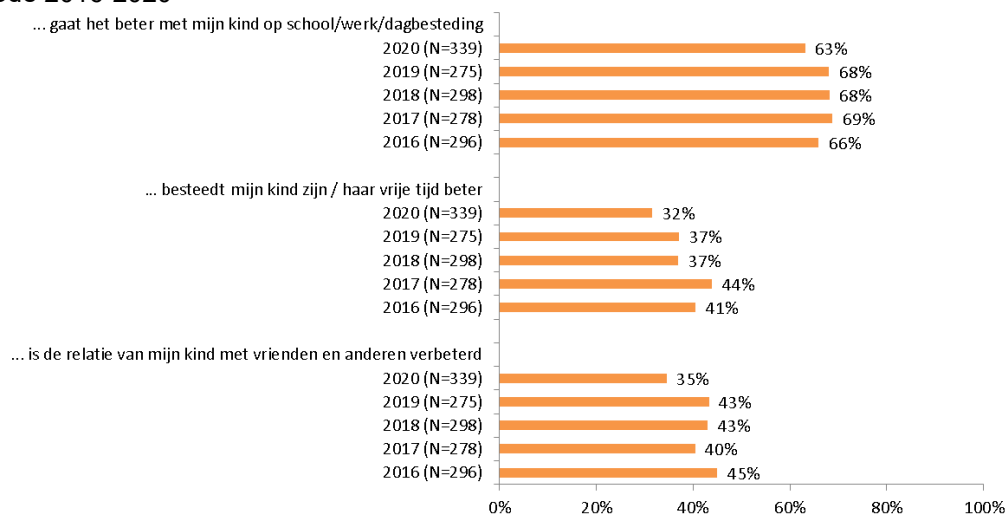
Figuur 19 Effecten van de jeugdhulp op zelfbewustzijn kind volgens de ouders in de periode 2016-2020



Figuur 20 Effecten van de jeugdhulp op zelfvertrouwen ouders 2016, 2018 en 2019



Figuur 21 Effecten van de jeugdhulp op participatie kind volgens de ouders in de periode 2016-2020



Bijlage I vragenlijst jongeren

Deze vragenlijst gaat over de hulp / zorg / ondersteuning die organisaties voor jeugdhulp bieden.

Fijn dat jij je mening wilt geven over de jeugdhulp aan Zwolse jongeren. De vragen gaan over de hulp, zorg of begeleiding die jij **in 2019** hebt gehad. Met de resultaten van deze enquête kan de gemeente de jeugdhulp verbeteren. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.

Anonieme verwerking

De vragen die je invult worden geanonimiseerd verwerkt. Dit betekent dat niemand kan zien welke antwoorden je hebt gegeven. Het invullen van de vragen heeft geen gevolgen voor de ondersteuning 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.

Lees dit even voordat je begint:

- Vul de vragenlijst zo volledig mogelijk in
- Geen antwoord is goed of fout
- Kies het antwoord dat het beste bij je past
- Mocht een vraag niet voor jou van toepassing zijn, dan kun je dat aanvinken

Wie heeft jou geïnformeerd over de mogelijkheid om jeugdhulp te krijgen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Leraar/ school.
- ☐ Familie, vrienden, buren
- ☐ Huisarts
- ☐ Sociaal wijkteam medewerker
- ☐ Schoolmaatschappelijk werk
- ☐ Jeugdarts
- ☐ Via Facebook
- ☐ Via YouTube
- ☐ Via Twitter
- ☐ Anders, namelijk.....

Er zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) heb jij in 2019 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 invullen in het open tekstblok.

Je kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- | | |
|--|--|
| ☐ Trias Jeudhulp | ☐ Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie |
| ☐ Stichting Instellingberaad Jeugdhulpverlening/
Jeugdbescherming Overijssel | ☐ Dimence |

Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

- | | |
|---|---|
| ☐ Karakter | ☐ KBC-Dyslexie & Partners te Zwolle (Hasselt Dyslexie) |
| ☐ Stichting De Kameel, Voorzieningen voor verstandelijk en Meervoudig gehandicapten Zwolle | ☐ 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 | |

De volgende vragen gaan over de hulp / zorg / begeleiding die deze organisatie(s) je biedt/bieden.

1 Hoe is je ervaring met het krijgen van hulp bij deze organisatie(s):

	Helemaal mee eens	Meer eens dan oneens	Meer oneens dan eens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐

2 Wat vind je van de zorg die je krijgt of kreeg:

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

Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

mij genomen						
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐	☐

3 Wat heb je aan de hulp gehad (13 stellingen)?

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

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

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

Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wij zijn benieuwd of je weet hoe je een klacht kunt indienen en naar je ervaring wanneer je een klacht hebt ingediend.

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

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

Als je een klacht hebt ingediend: ben je tevreden over de wijze 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 algemene vragen:

Ik ben een

- ☐ Jongen
- ☐ Meisje

Wat is je leeftijd?

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

Wat is jouw postcode?

► bijvoorbeeld: 8000 AB

Datum

augustus 2020

Ons kenmerk

CEO Jeugdhulp 2020

Hoe lang krijg / kreeg 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 2019 hulp of ondersteuning hebt gekregen?

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

Hartelijk dank voor je medewerking!

Bijlage I vragenlijst ouders

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

Beste ouder / verzorger,

Fijn dat u uw mening wilt geven over de jeugdhulp voor Zwolse jongeren. De vragen gaan over de hulp, zorg of begeleiding die u en/of uw kind **in 2019** heeft gehad. De gemeente gebruikt de uitkomsten voor het verbeteren van de jeugdhulp. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.

Anonieme verwerking

De vragen die u invult worden geanonimiseerd verwerkt. Dit betekent dat niemand kan zien welke antwoorden u hebt gegeven. Het invullen van de vragen heeft geen gevolgen voor de ondersteuning die u en/of uw kind 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.

Lees dit even voordat u begint:

- Vult u de vragenlijst zo volledig mogelijk in
- Geen antwoord is goed of fout
- Kies het antwoord dat het beste bij u past
- Mocht een vraag niet op u van toepassing zijn, dan kunt u dat aanvinken

Wie heeft u geïnformeerd over de mogelijkheid om jeugdhulp te krijgen? (meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Leraar / school.
- ☐ Familie, vrienden, buren
- ☐ Huisarts
- ☐ Sociaal wijkteam medewerker
- ☐ Schoolmaatschappelijk werk
- ☐ Jeugdarts
- ☐ Via Facebook
- ☐ Via YouTube
- ☐ Via Twitter
- ☐ Anders, namelijk.....

Er zijn verschillende organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie(s) hebben u en uw kind in 2019 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 invullen in het open tekstblok.

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

Datum

augustus 2020

Ons kenmerk

CEO Jeugdhulp 2020

- | | |
|---|---|
| ☐ Trias Jeudhulp | ☐ Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie |
| ☐ Stichting Instellingeraad Jeugdhulpverlening/ Jeugdbescherming Overijssel | ☐ Dimence |
| ☐ Karakter | ☐ KBC-Dyslexie & Partners te Zwolle (Hasselt Dyslexie) |
| ☐ Stichting De Kameel, Voorzieningen voor verstandelijk en Meervoudig gehandicapten Zwolle | ☐ 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 | |

De volgende vragen gaan over de hulp / zorg / begeleiding die deze organisatie(s) uw gezin biedt/bieden.

5 Hoe is uw ervaring met het krijgen van hulp bij deze organisaties:

	Helemaal mee eens	Meer eens dan oneens	Meer oneens dan eens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐
Ik ben snel geholpen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐

6 Wat vindt u van de zorg die uw gezin krijgt, of kreeg?

	Helemaal mee eens	Meer eens dan oneens	Meer oneens dan eens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet/ niet van toepassing
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

Ik krijg voldoende informatie over de hulp	☐	☐	☐	☐	☐
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	☐	☐	☐	☐	☐
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	☐	☐	☐	☐	☐
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	☐	☐	☐	☐	☐

7 Wat hebben u en uw kind aan de hulp gehad? (13 stellingen)

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Door de hulp voelt mijn kind zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp gaat het thuis beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	☐	☐	☐	☐	☐	☐

8 Wat hebben u en uw kind aan de hulp gehad? (vervolg)

	Nee, het is veel slechter geworden	Het is een beetje slechter geworden	Het is hetzelfde gebleven	Het is een beetje beter geworden	Ja, het is veel beter geworden	Weet ik niet/ Niet van toepassing
Door de hulp weet mijn kind beter wat hij / zij wil	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij / zij nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp besteedt mijn kind zijn / haar vrije tijd beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

augustus 2020
CEO Jeugdhulp 2020

Wat hebben u en uw kind aan de hulp gehad?						
Door de hulp kan mijn kind beter zijn/ haar problemen oplossen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Wij zijn benieuwd of u weet hoe u een klacht kunt indienen en naar uw ervaring wanneer u een klacht hebt ingediend.

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

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

Als u een klacht hebt ingediend: bent u tevreden over de wijze 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 algemene vragen:

Ik ben de

- ☐ Vader
- ☐ Moeder
- ☐ Iemand anders, namelijk.....

In welke leeftijdsgroep(en) zit(ten) uw kind(eren)?

- ☐ 0 t/m 5 jaar ☐ 6 t/m 11 jaar ☐ 12 t/m 17 jaar ☐ 18 t/m 23 jaar

Datum

augustus 2020

Ons kenmerk

CEO Jeugdhulp 2020

Wat is uw postcode?

► bijvoorbeeld: 8000 AB

Hoe lang hebben u / uw kind hulp of ondersteuning gekregen?

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

Weet de school van uw kind (bijvoorbeeld een leraar, mentor of begeleider) dat uw kind in 2019 hulp of ondersteuning heeft gekregen?

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

Hartelijk dank voor uw medewerking!