

verbind



Zw

Informatievoorziening
IV

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

Ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp Zwolle 2021

Voor nadere informatie
Versie
Datum

Gemeente Zwolle, Afdeling Informatievoorziening onderzoek@zwolle.nl
definitief
september 2021

Datum september 2021
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2021

Inhoud

1	Inleiding	3
1.1	Aanleiding	3
1.2	Aanpak	3
1.3	Respons	3
2	Ervaringen met jeugdhulp	5
2.1	Bereikbaarheid	5
2.2	Ervaringen van de jongeren	5
2.3	Ervaringen van de ouders	7
3	Ervaren effecten van de jeugdhulp	9
3.1	Effecten op het opgroeien volgens jongeren	9
3.2	Effecten op het opgroeien van hun kind volgens ouders	10
3.3	Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren	11
3.4	Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders	12
3.5	Effecten op hun participatie volgens jongeren	13
3.6	Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders	14
3.7	Effecten op het zelfvertrouwen volgens jongeren	15
3.8	Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders	16
4	Gevolgen van de coronamaatregelen	18
4.1	Veranderingen in de hulp	18
4.2	Veranderingen behouden	19
4.3	Invloed coronamaatregelen	20
5	Klachtafhandeling	21
6	Achtergrondkenmerken	23
6.1	Kenmerken respondenten	23
6.2	Kenmerken ontvangen hulp	23
	Bijlage I vragenlijst jongeren	27
	Bijlage I vragenlijst ouders	33

Samenvatting

De gemeente Zwolle heeft een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uitgevoerd onder de inwoners die in 2020 jeugdzorg ontvingen in het kader van de Jeugdwet. In dit kader ontvingen in juni 1.910 ouders van kinderen tot 18 jaar en 1.229 jongeren in de leeftijd 12 tot en met 22 jaar een vragenlijst. In totaal vulden 411 mensen (293 ouders en 118 jongeren) de vragenlijst nagenoeg volledig in. Daarmee komt de respons uit op 13%.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Dit jaar is gevraagd naar de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam (SWT) en de zorgaanbieder(s). Bijna de helft van de ouders en 30 procent van de jongeren vindt dat het SWT goed bereikbaar was. Echter, een aanzienlijk deel van de ouders en de jongeren gaf aan dat de vraag over de bereikbaarheid van het SWT niet van toepassing was voor hen. Bijna driekwart van de ouders en ruim de helft van de jongeren is tevreden over de bereikbaarheid van de hulpaanbieder.
- Vergeleken met 2020, toen er een dipje in de tevredenheid was, zien we dat jongeren in 2021 over het algemeen iets meer tevreden zijn over de jeugdhulp. Dit geldt met name voor de snelheid waarmee ze hulp ontvingen en de kennis van de hulpverlener.
- Vergeleken met 2020, vinden in 2021 meer jongeren dat hulpverleners genoeg weten om hen te kunnen helpen en dat beslissingen samen met hen worden genomen. Echter, in 2021 vinden minder jongeren dat zij met respect worden behandeld dan in 2020.
- Net als in 2020 zijn ouders over het algemeen tevreden over de jeugdhulp. Er zijn geen grote veranderingen hierin. Net als in 2019 en 2020 zijn ouders het minst positief over de snelheid waarmee hulp wordt geboden.
- Kijken we naar de effecten van de hulp dan zien we dat jongeren over het algemeen minder effecten ervaren dan in 2020 en 2019. Zo vindt een kleiner aandeel jongeren dat het beter gaat met zijn of haar gedrag, dat het thuis beter gaat, dat het beter gaat met de vrijetijdsbesteding en dat de relaties met vrienden en anderen zijn verbeterd. Waarschijnlijk zijn deze afnames te wijten aan de coronacrisis.
- Ouders zijn juist, vergeleken met voorgaande jaren, vaak positiever over de effecten van de jeugdhulp. Zo merkt in 2021 een groter aandeel ouders effect van de hulp op het opgroeien, dan in 2020. Ook is er een kleine toename in het aandeel ouders dat een verbetering ziet in het zelfbewustzijn van hun kind(eren) dankzij de hulp.
- Het effect dat ouders merken op de participatie van hun kind(eren) is nauwelijks veranderd sinds 2020. Vergeleken met 2019 ervaren minder ouders effect van de hulp op de participatie van hun kind(eren). De coronacrisis met schoolsluitingen en de beperkingen op het sociale leven buitenshuis, is een mogelijke verklaring hiervoor.
- Vergeleken met 2020 is het aandeel ouders dat vindt dat zijn of haar kind(eren) door de hulp meer zelfvertrouwen heeft, groter.
- Een vijfde van de ouders weet hoe ze een klacht kunnen indienen. Dit is iets minder dan in 2020. Van de jongeren weet 16 procent hoe ze een klacht kunnen indienen en dit aandeel is niet veranderd in de afgelopen jaren.

- Van de ouders is 6 procent van plan om een klacht in te dienen of heeft dit al gedaan. Dit is een vergelijkbaar aandeel als in 2020. Van de jongeren wil 16 procent een klacht indienen, wat meer is dan de 7 procent van vorig jaar.
- Net als in 2020 is ruim de helft van de jongeren geïnformeerd over jeugdhulp door familie, vrienden of buren en ruim een derde door de huisarts. Het aandeel jongeren dat geïnformeerd is door het sociaal wijkteam is in 2021 kleiner dan in 2020 (19% ten opzichte van 26%).
- Voor de ouders zijn het SWT (29%), de huisarts (27%) en de school (26%) veelvoorkomende informatiebronnen. Vergeleken met 2020 zijn ouders vaker geïnformeerd door de huisarts en minder vaak door de school, wat hoogstwaarschijnlijk een gevolg is van de coronacrisis.
- Net als in 2020 zijn Dimence, Trias, Accare, Karakter, Braams & Partner en Snijder de organisaties die ouders het vaakst noemen als organisatie waar vanuit hun kind(eren) hulp ontvangt.
- Het merendeel 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 (81% respectievelijk 84%) zegt dat de school op de hoogte is van de jeugdhulp. Vergeleken met 2020 geven meer jongeren aan dat ze niet weten of de school op de hoogte is.

Dit jaar is gevraagd naar de gevolgen van de coronamaatregelen. Hieruit blijkt het volgende:

- Bijna de helft van de ouders en de jongeren heeft geen verandering ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Bij ongeveer een derde van de kinderen en jongeren werd de hulp op een andere manier aangeboden. Bij een klein aandeel ging de ondersteuning later van start.
- Bijna een derde van de jongeren en 40 procent van de ouders vond het (heel) prettig dat de hulp op een andere manier werd aangeboden.
- Een kwart van de jongeren zou het videobellen willen behouden en één op de vijf jongeren wil het wandelen behouden. Ook ouders zijn redelijk positief over deze andere manier van ondersteuning.
- Een groot deel van de ouders (40%) en de jongeren (44%) heeft de ervaring dat de coronamaatregelen van invloed zijn op het welzijn van het kind of de jongere. Een vijfde van de ouders en de jongeren heeft de ervaring dat de maatregelen van invloed zijn (geweest) op het effect van hulp.

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 3.450 jeugdigen uit de gemeente Zwolle ontvingen in 2020 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 2020 jeugdhulp ontvingen². Uitgezonderd zijn de ouders van kinderen (ongeveer 450) die in een jeugdhulpinstelling verbleven.

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 steeds de mogelijke invloed van de coronacrisis in ogenschouw genomen. Immers, door de coronamaatregelen zijn dagbesteding en school lange tijd weggefallen 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 7), 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. Daarnaast zijn 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 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 118 jongeren en 293 ouders de vragenlijst compleet ingevuld (zie tabel 1). De respons komt daarmee uit op 13% en is lager dan in 2020 (19%) en gelijk aan 2019 (13%).

¹ We spreken van ouders waar we ook verzorgers bedoelen.

² In dit onderzoek is gevraagd naar de ervaringen met jeugdzorg die in 2020 is ontvangen. Maar het onderzoek is uitgevoerd in 2021. Daarom spreken we in de rest van deze rapportage over 2021.

Tabel 1 Respons op de vragenlijst

	Aangeschreven	Vragenlijst compleet ingevuld	Responspercentage
Ouders	1.910	293	15%
Jongeren	1.229	118	10%
Totaal	3.139	411	13%

De groep jongeren die de vragenlijst heeft ingevuld, bestaat voor iets meer dan de helft uit meisjes (zie tabel 2). In de steekproef is de verhouding jongen / meisje nagenoeg gelijk (namelijk 54% respectievelijk 46%). Meisjes zijn dus iets oververtegenwoordigd.

De jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld, zijn meestal (86%) 12-17 jaar oud. Dit komt overeen met de leeftijdsverdeling in de steekproef, waar 81 procent 12-17 jaar is en de resterende 19 procent 18-23 jaar is.

Op basis van deze vergelijking kunnen we aannemen dat de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld, wat leeftijden betreft een redelijk goede afspiegeling zijn van de totale doelgroep.

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. 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=118)	Jongen
	Meisje
Leeftijd jongeren (N=118)	12-17
	18-23
Leeftijd kind(eren)* ouders (N=293)	0-5 jaar
	6-11 jaar
	12-17 jaar
	18-23 jaar
Invuller vragenlijst ouders (N=293)	Vader
	Moeder
	Iemand anders

*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.

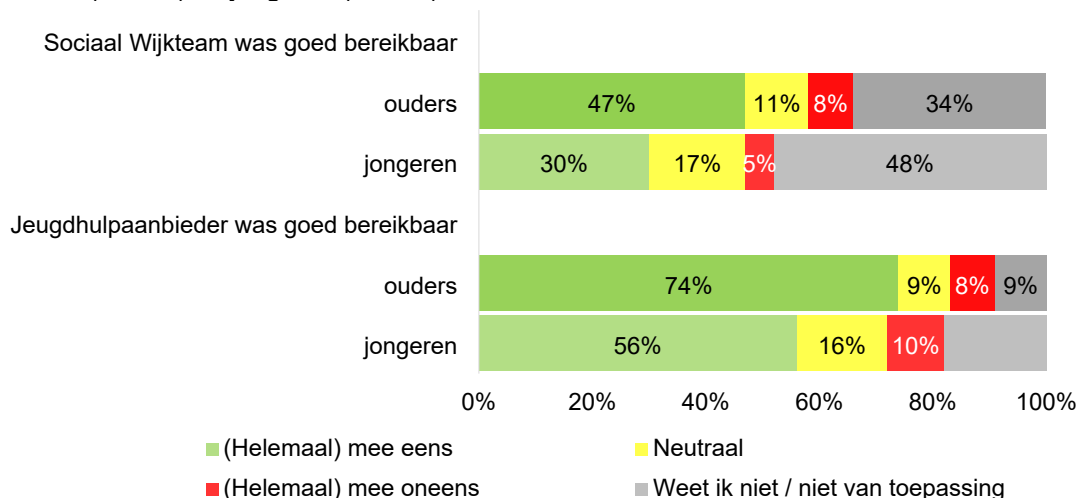
2.1 Bereikbaarheid

In 2021 zijn de ouders en de jongeren gevraagd naar de bereikbaarheid van het sociaal wijkteam (SWT) en de jeugdhulpaanbieder(s). Omdat deze vraag in voorgaande jaren niet is gesteld, kunnen we deze uitkomsten niet vergelijken.

In figuur 1 is te zien dat bijna de helft van de ouders vindt dat het SWT goed bereikbaar was. Voor een derde van de ouders was deze vraag niet van toepassing of ze wisten geen antwoord. Ook bij de jongeren zien we dat een groot deel (48%) het antwoord op deze vraag niet weet of deze vraag niet van toepassing vindt.

Over de bereikbaarheid van de hulpaanbieder(s) is bijna driekwart (74%) van de ouders tevreden. Ook bij de jongeren zien we dat het merendeel (56%) tevreden is over de bereikbaarheid van de hulpaanbieder.

Figuur 1 Bereikbaarheid van het sociaal wijkteam en de jeugdhulpaanbieder(s) volgens ouders (N=293) en jongeren (N=118)



2.2 Ervaringen van de jongeren

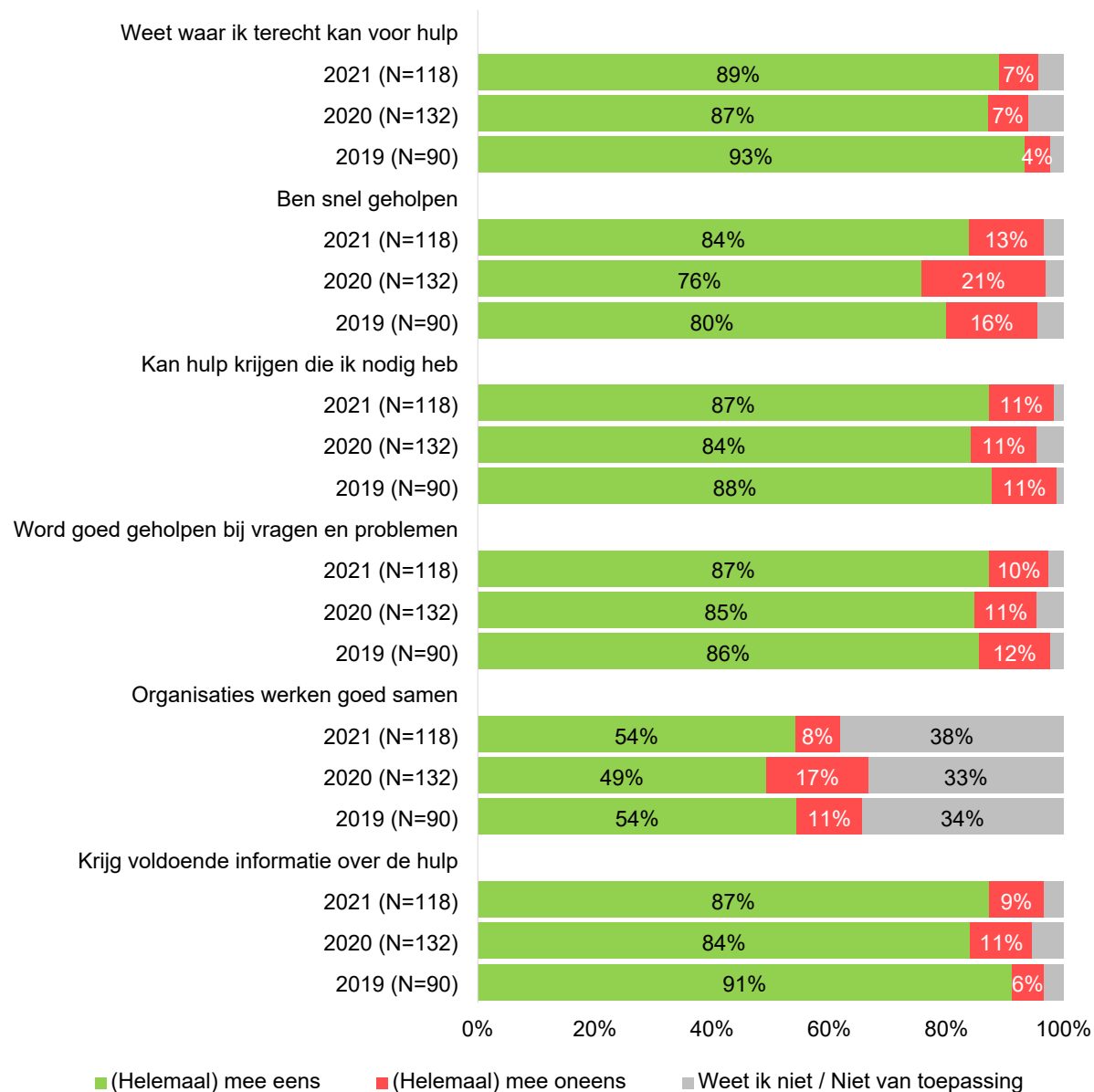
De jongeren zijn vragen gesteld over diverse aspecten van de hulpverlening, zoals de snelheid waarmee hulp is geboden en de bejegening door de hulpverlener(s).

In figuur 2 is te zien dat 87 procent of meer van de jongeren tevreden of heel tevreden is over de hulpverlening. Een uitzondering is de mate waarin hulporganisaties samenwerken: 38 procent 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 2020, toen er een dipje in de tevredenheid was, zien we dat jongeren in 2021 over het algemeen iets meer tevreden zijn. Dit geldt met name voor de snelheid

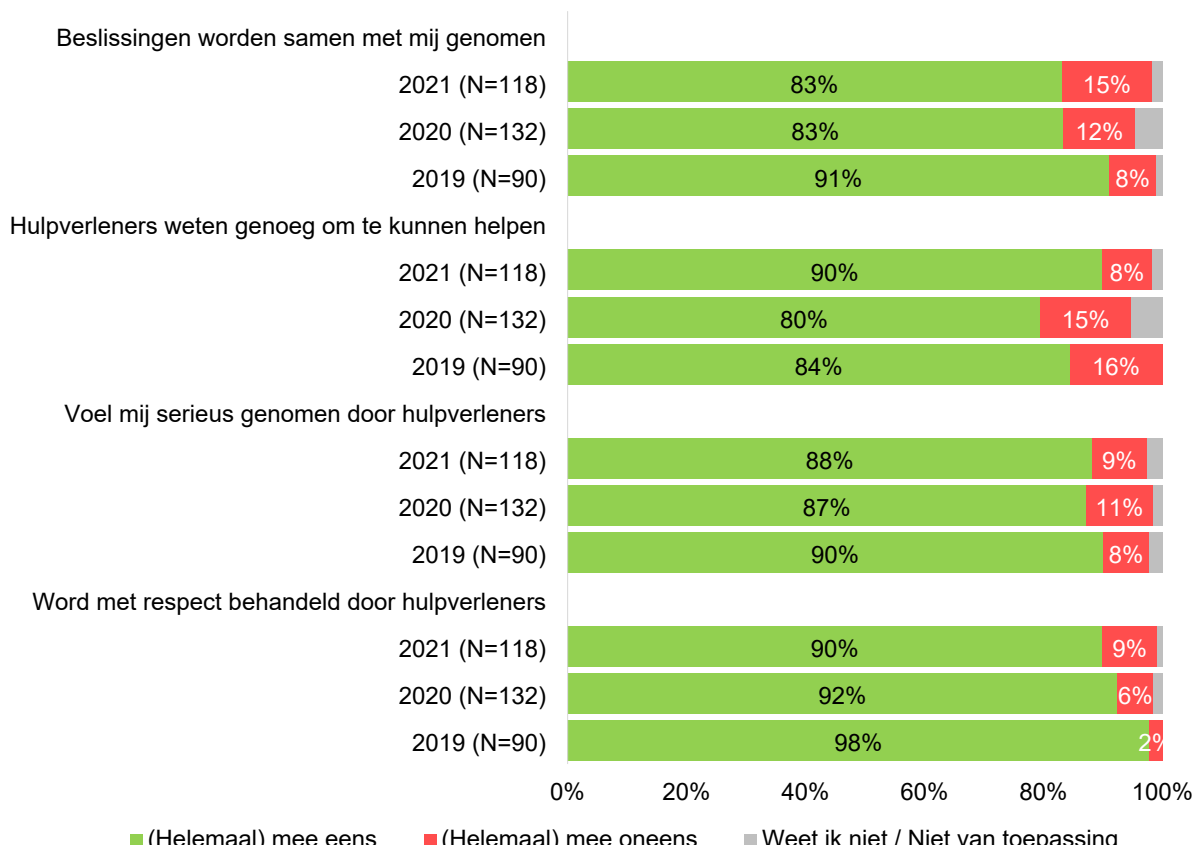
waarmee ze hulp ontvingen en de kennis van de hulpverlener. De tevredenheid van de jongeren in 2021 is in grote lijnen vergelijkbaar met de tevredenheid in 2019.

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



Ook over de bejegening van de hulpverlener(s) zijn de jongeren over het algemeen tevreden (zie figuur 3). Vergeleken met 2020 (80%) vinden in 2021 (90%) meer jongeren dat hulpverleners genoeg weten om hen te kunnen helpen. Vergeleken met 2019 vinden in 2021 minder jongeren dat beslissingen samen met hen worden genomen (83% vergeleken met 91%). Ook vinden in 2021 minder jongeren dat zij met respect worden behandeld (90% vergeleken met 98%).

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

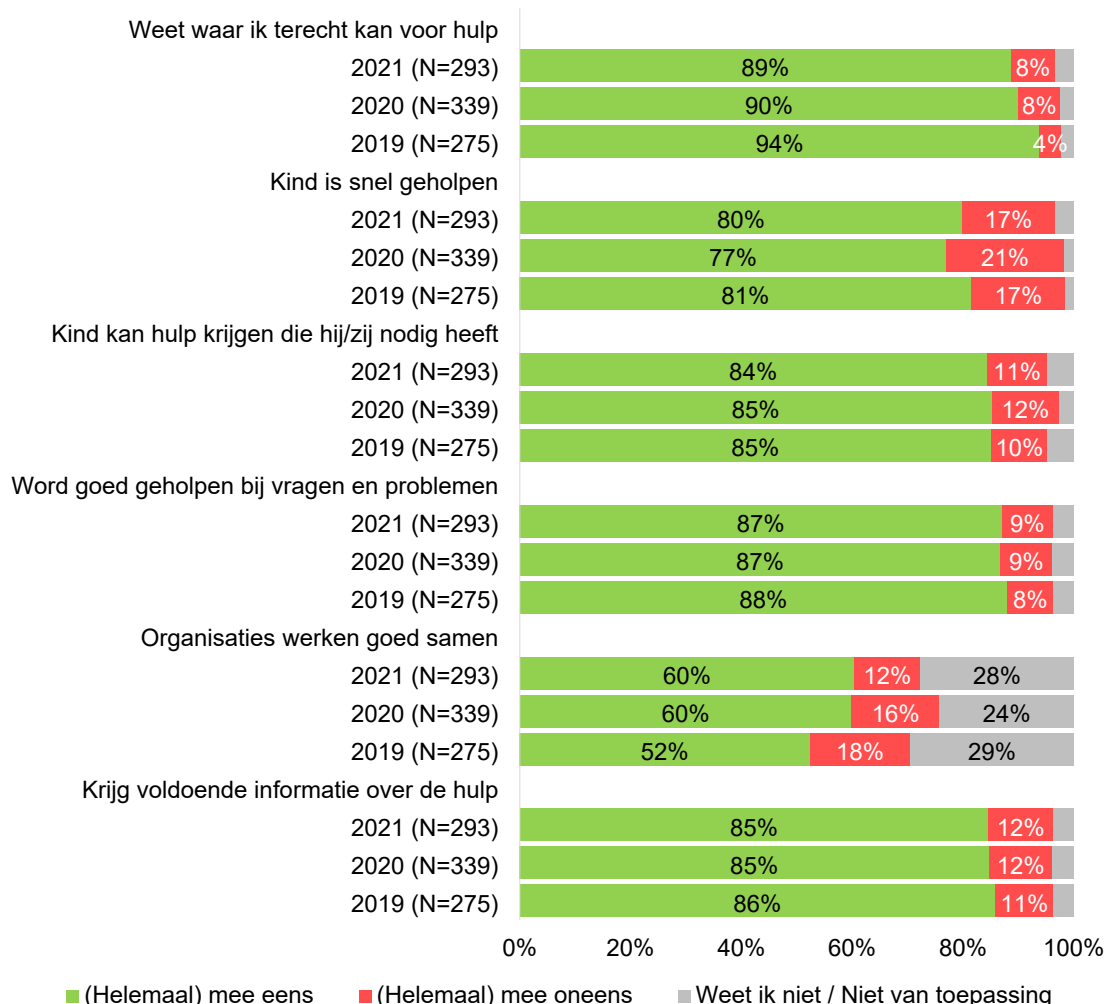


2.3 Ervaringen van de ouders

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.

We zien niet tot nauwelijks verschillen met de uitkomsten van 2020. Vergeleken met 2019 weten ouders iets minder goed waar ze terecht kunnen voor hulp, maar zijn ze iets meer tevreden over de samenwerking tussen organisaties.

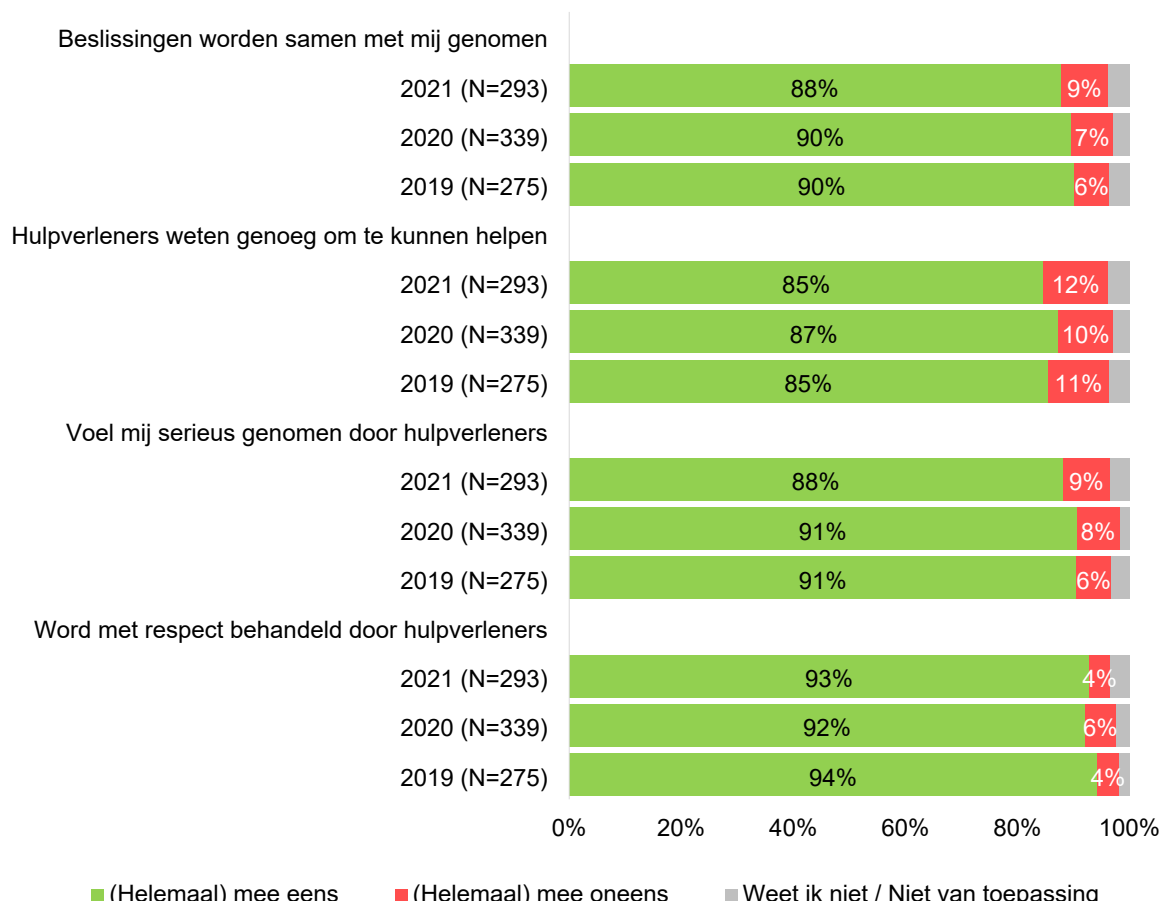
Figuur 4 Ervaringen van ouders met jeugdhulp, 2021, 2020 en 2019



Ook over de bejegening van de hulpverlener(s) zijn de ouders overwegend tevreden. Met name het aandeel ouders dat zich met respect behandeld voelt, is groot.

Vergeleken met voorgaande jaren zien we hele kleine afnames in de mate waarin beslissingen samen met de ouders worden genomen en in de mate waarin ouders zich serieus genomen voelen (zie figuur 5).

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

3.1 Effecten op het opgroeien volgens jongeren

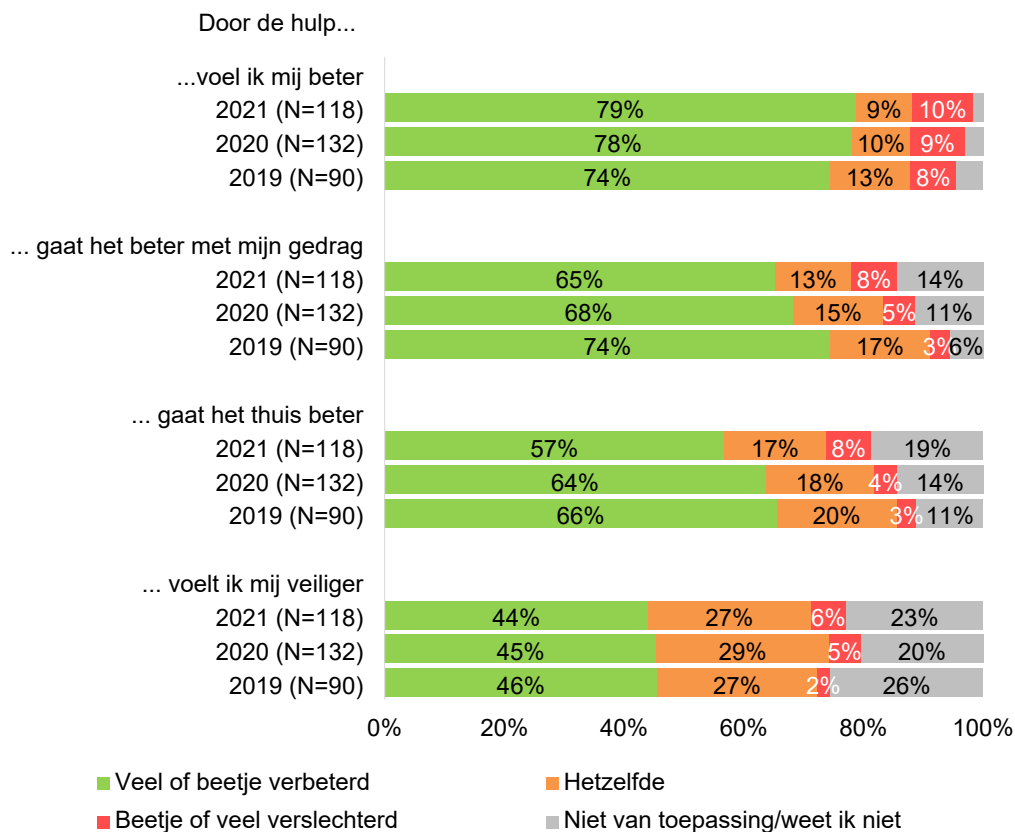
Met vier stellingen is het effect van de hulp op het opgroeien in kaart gebracht. Het merendeel van de jongeren (79%) is zich beter gaan voelen door de hulp, vindt dat het beter gaat met zijn of haar gedrag (65%) en vindt dat het thuis beter gaat (57%) (zie figuur 6).

Minder dan de helft van de jongeren (44%) 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 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. Dit komt enerzijds doordat meer jongeren vinden dat op deze aspecten een

verslechtering heeft plaatsgevonden. Anderzijds zien we ook dat meer jongeren aangeven dat dit niet van toepassing is. Dit laatste houdt mogelijk verband met het wegvallen van dagbesteding en school als gevolg van de coronamaatregelen.

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



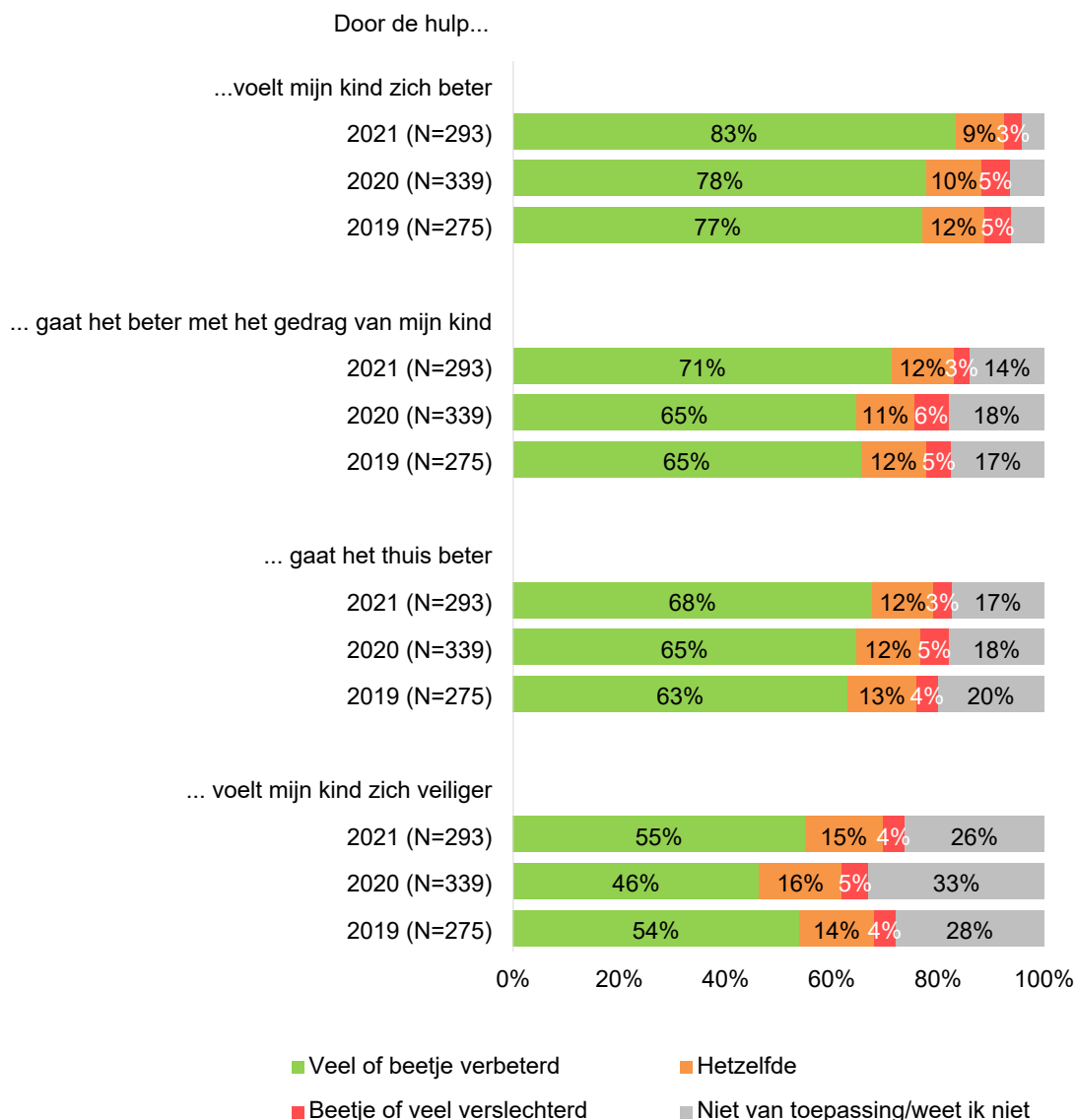
3.2

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 (83%). 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 (55%) (zie figuur 7).

Vergeleken met voorgaande jaren zien we bij alle aspecten een kleine toename in het waargenomen effect van de hulp op het opgroeien.

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



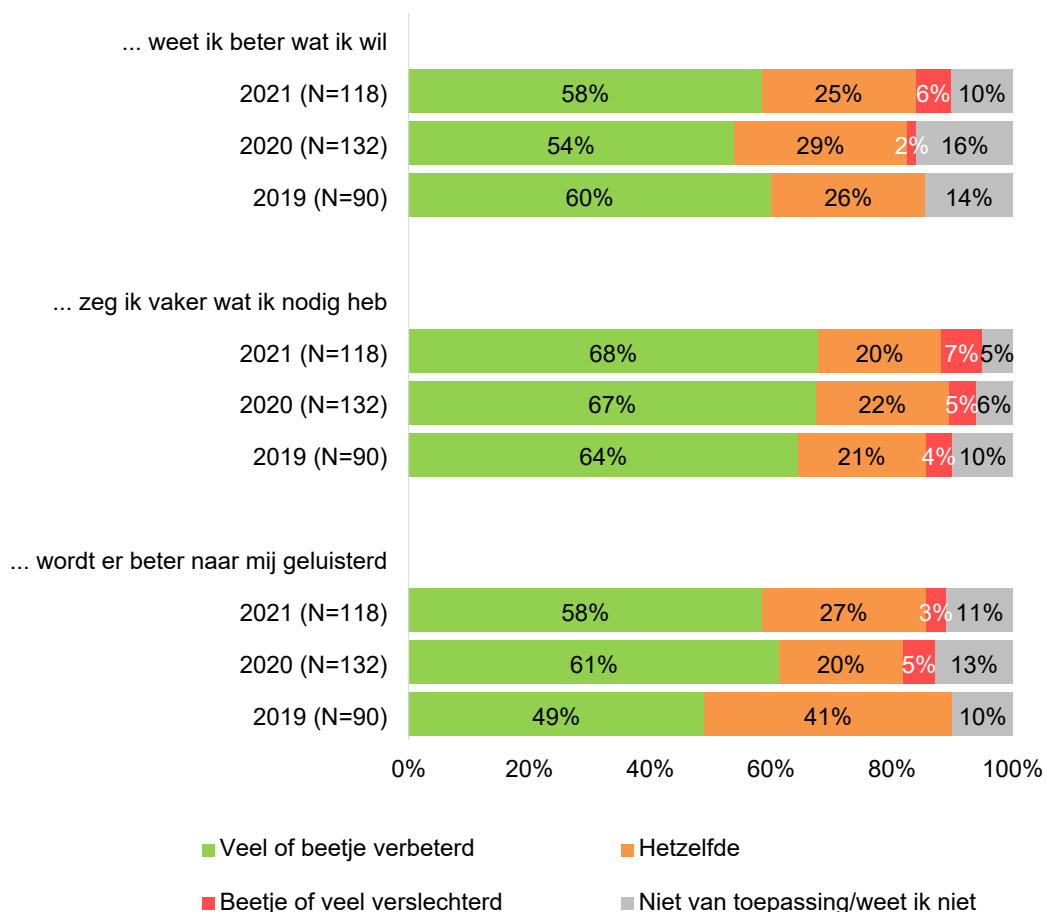
3.3

Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren

Met drie stellingen is in kaart gebracht welk effect de hulp heeft op het zelfbewustzijn van de jongeren. Twee derde van de jongeren (68%) vindt dat zij dankzij de hulp vaker zeggen wat ze nodig hebben. Bij de aspecten 'beter weten wat je wilt' en 'meer naar je geluisterd' zegt 58 procent van de jongeren dat er een verbetering heeft plaatsgevonden (zie figuur 8).

Vergeleken met 2020 zien we slechts kleine verschuivingen. De grootste verandering is de toename tussen 2019 en 2020 in het aandeel jongeren dat vindt dat er beter naar hem of haar wordt geluisterd.

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



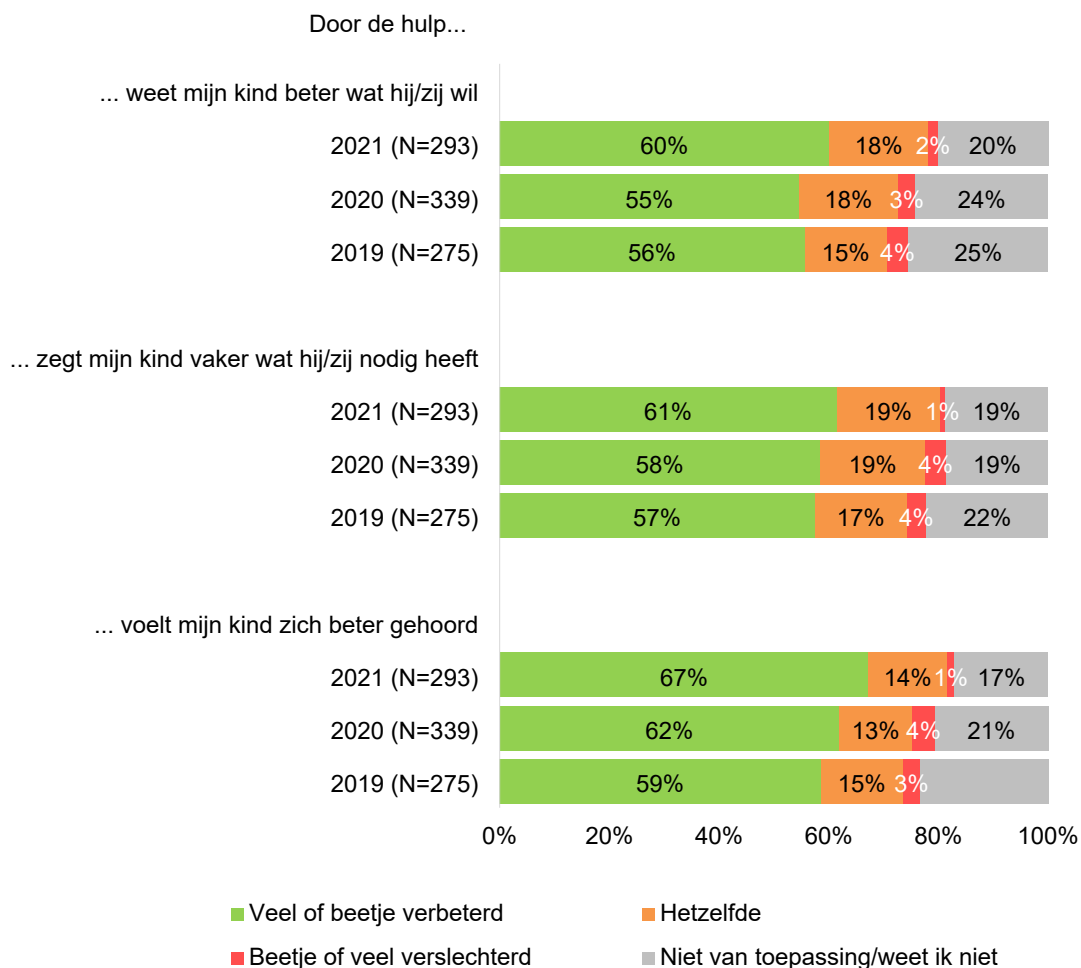
3.4

Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders

Twee derde van de ouders (67%) zegt dat zijn of haar kind zich beter gehoord voelt door de hulp. 60 respectievelijk 61 procent van de ouders merkt dat zijn of haar kind beter weet wat hij/zij wil en vaker zegt wat hij/zij nodig heeft.

Vergeleken met 2020 en 2019 zien we ook bij deze aspecten een kleine toename in het aandeel ouders dat een verbetering ziet dankzij de hulp (zie figuur 9).

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

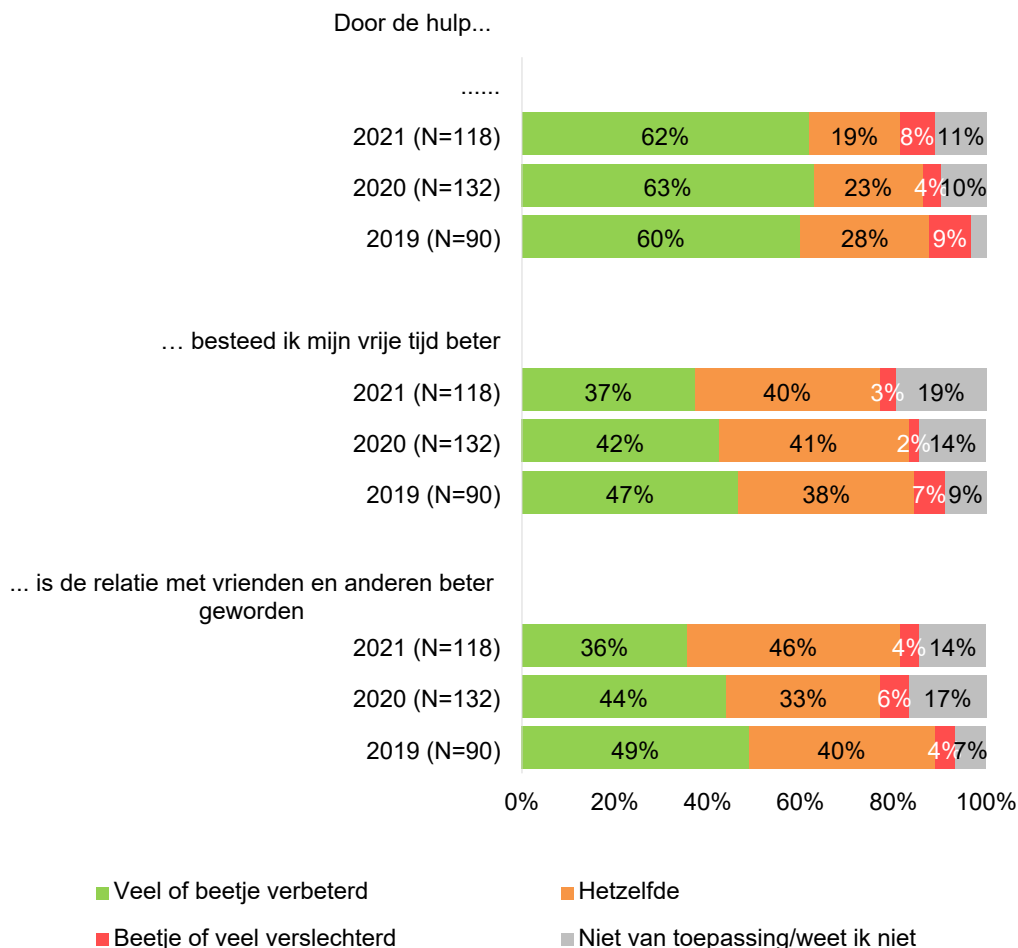


3.5 Effecten op hun participatie volgens jongeren

Met drie stellingen is uitgevraagd welk effect de hulp heeft op de participatie van de jongeren. 37 respectievelijk 36 procent van de jongeren vindt dat het beter gaat met de vrijetijdsbesteding en met de relaties met vrienden en anderen.

Het effect van de hulp op deze twee leefgebieden is afgenomen in de afgelopen jaren (zie figuur 10). Waarschijnlijk is de coronacrisis met alle beperkingen op de vrijetijdsbesteding en de sociale contacten, daar een verklaring voor. Het effect van de hulp op hoe het gaat op school, werk of dagbesteding is nauwelijks veranderd.

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



3.6

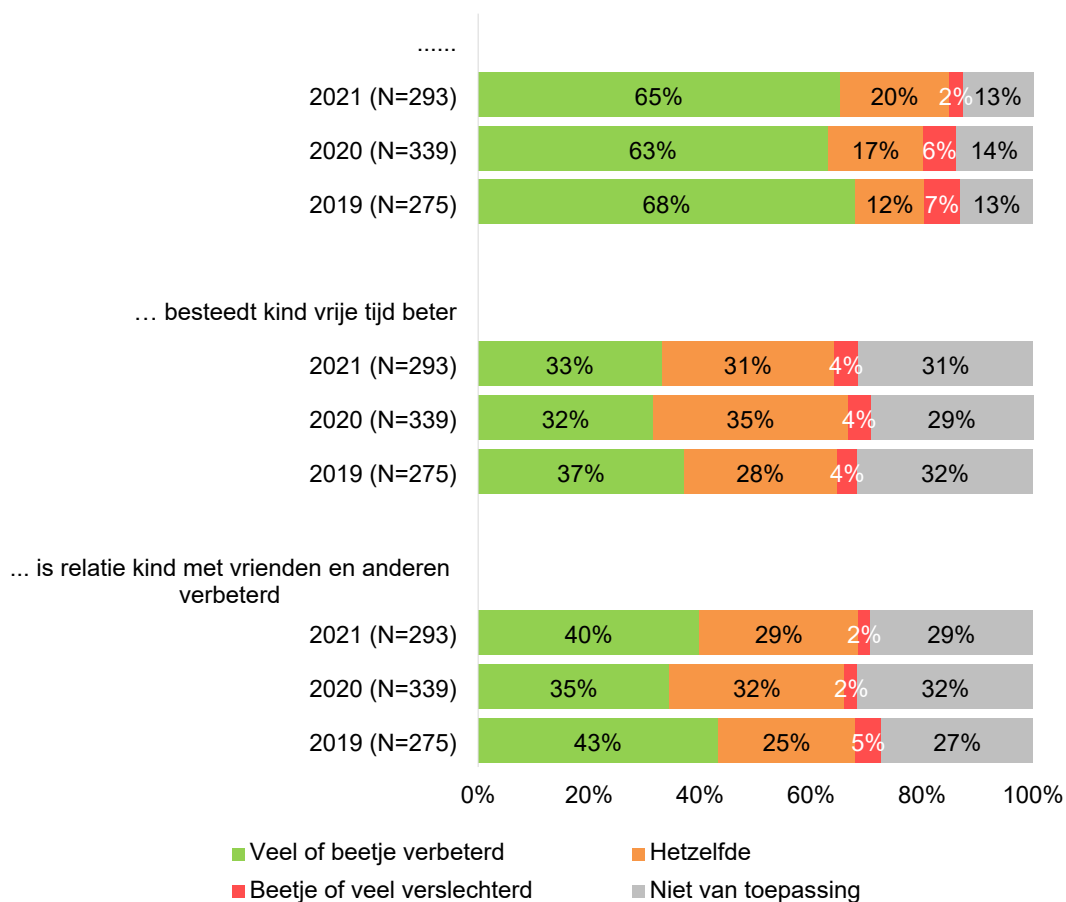
Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders

Ook bij de ouders zien we dat een minderheid (33 respectievelijk 40%) 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 (65%) vindt dat het met zijn of haar kind beter gaat op school, werk of dagbesteding door de hulp (zie figuur 11).

Vergeleken met 2020 zien we nauwelijks veranderingen. Alleen het aandeel ouders dat vindt dat de relatie van zijn of haar kind met vrienden en anderen is verbeterd, is iets toegenomen.

Vergeleken met 2019 ervaren minder ouders effect van de hulp op deze drie aspecten. De coronacrisis met schoolsluitingen en de beperkingen op het sociale leven buitenshuis, is een mogelijke verklaring hiervoor.

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



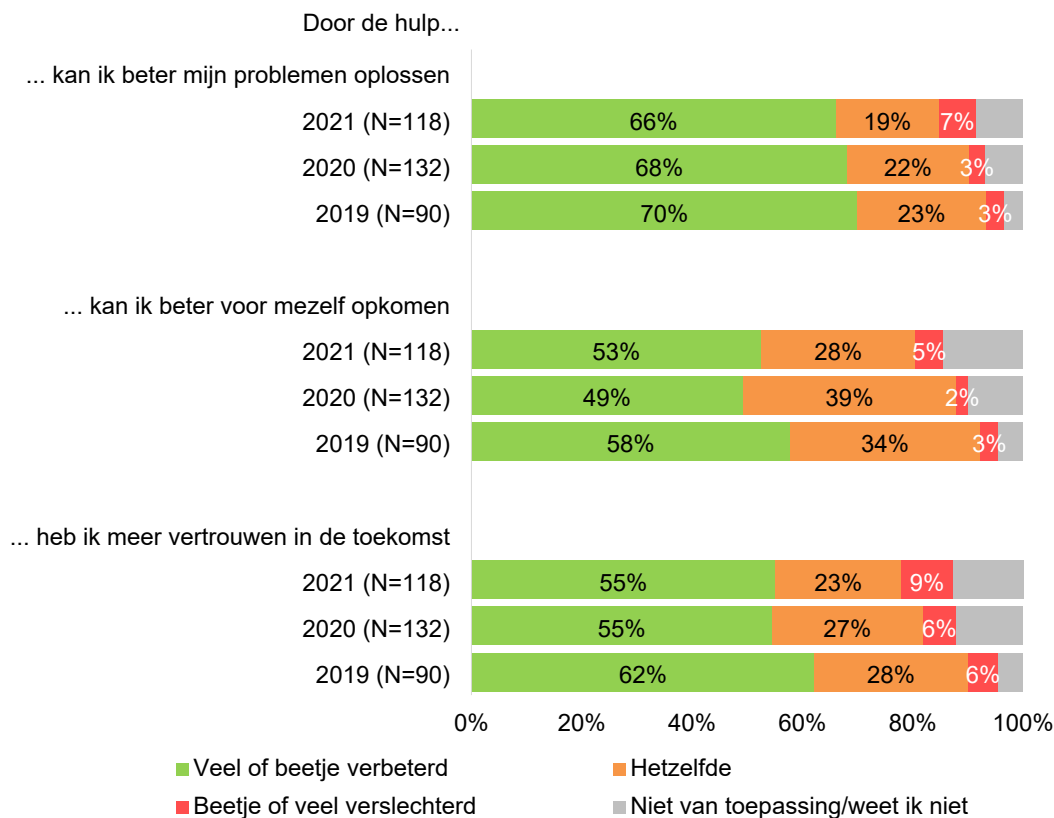
3.7

Effecten op het zelfvertrouwen volgens jongeren

Met drie stellingen is in beeld gebracht welk effect de hulp heeft op het zelfvertrouwen van de jongeren. Twee derde (66%) vindt dat hij of zij beter problemen kan oplossen door de hulp. Iets meer dan de helft vindt dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen (53%) en dat ze meer vertrouwen in de toekomst hebben dankzij de hulp (55%).

Bij de aspecten 'problemen oplossen' en 'vertrouwen hebben in de toekomst' zien we geen tot nauwelijks verandering in het ervaren effect, vergeleken met 2020. Het aandeel jongeren dat zegt beter voor zichzelf te kunnen opkomen, ligt iets hoger dan in 2020, maar nog altijd lager dan in 2019. Mogelijk is ook dit een gevolg van de invloed die de coronacrisis heeft op jongeren (zie figuur 12).

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



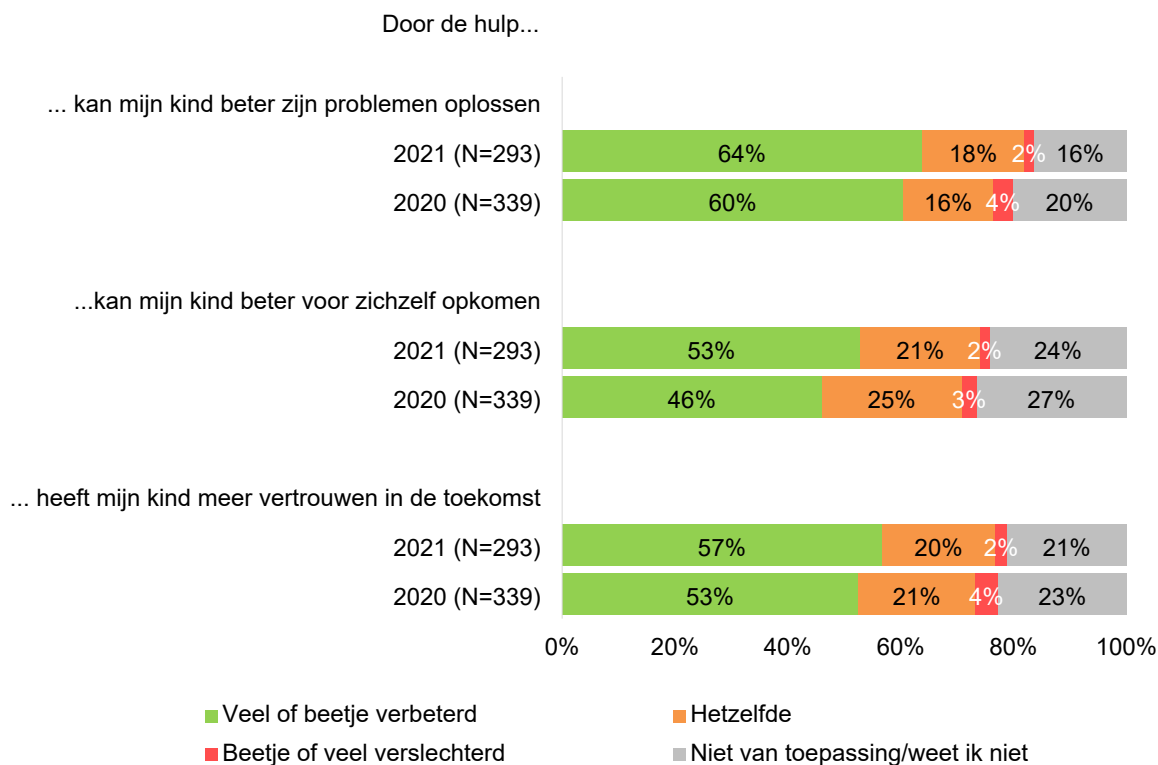
3.8 Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders

Net als in 2020 zijn de ouders gevraagd naar het effect van de hulp op het zelfvertrouwen van hun kind. In 2019 werd gevraagd naar het effect van de hulp op het zelfvertrouwen *van de ouders zelf*. Zodoende vergelijken we deze uitkomsten alleen met 2020.

Bijna twee derde van de ouders (64%) vindt dat zijn of haar kind door de hulp beter in staat is om problemen op te lossen. Ruim de helft (53%) vindt dat zijn of haar kind beter voor zichzelf kan opkomen en 57 procent merkt dat zijn of haar kind dankzij de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst (zie figuur 13).

Op al deze aspecten zien we een kleine toename in het waargenomen effect, ten opzichte van 2020.

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



4 Gevolgen van de coronamaatregelen

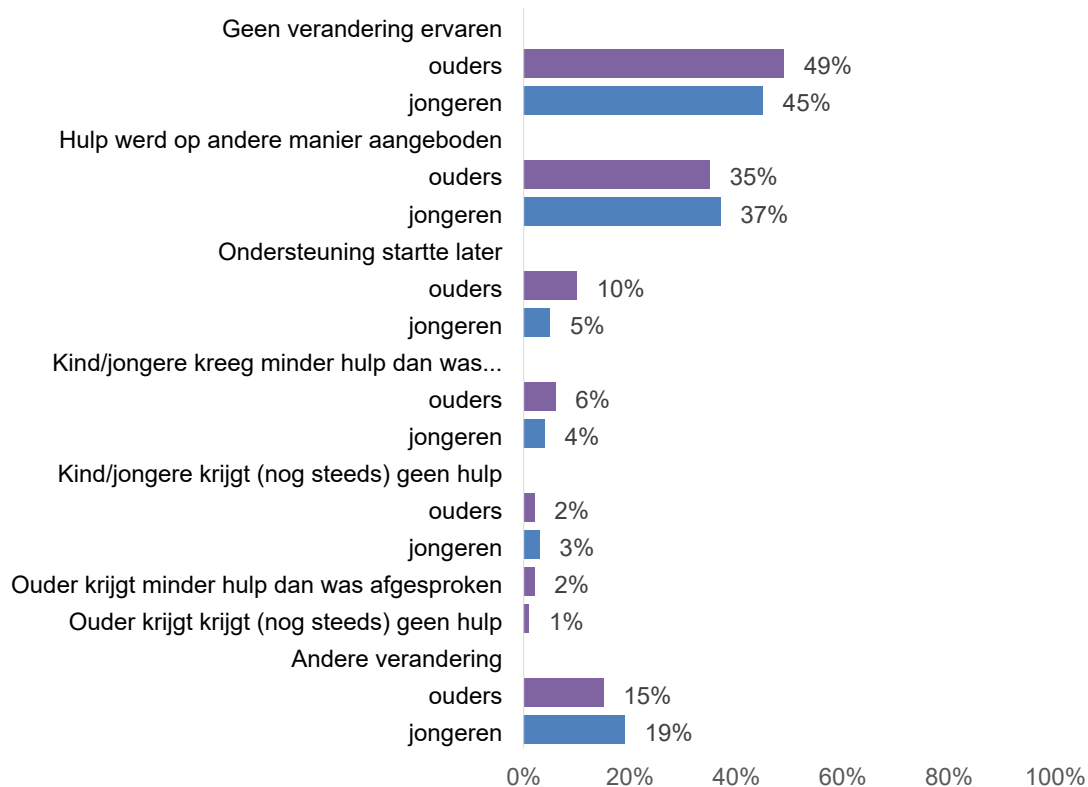
Dit jaar zijn ook vragen gesteld over de invloed van de coronamaatregelen op de hulp. Naast dat is gevraagd welke veranderingen jongeren en ouders merken, is gevraagd hoe zij deze veranderingen vinden en welke veranderingen ze zouden willen behouden.

4.1 Veranderingen in de hulp

Bijna de helft van de ouders (49%) en de jongeren (45%) heeft geen verandering ervaren in de hulp als gevolg van de coronamaatregelen. Bij ongeveer een derde van de kinderen en jongeren werd de hulp op een andere manier aangeboden. Verder geeft 10 procent van de ouders en 5 procent van de jongeren aan dat de ondersteuning later van start ging (figuur 14).

De ouders en jongeren die aangaven een andere verandering te merken, noemden vaak dat de hulp begon tijdens de coronamaatregelen, wat vergelijken moeilijk maakt. Of ze meldden dat de hulp al was gestopt voordat de coronamaatregelen in werking traden.

Figuur 14 Gevolgen van de coronamaatregelen volgens de jongeren (N=118) en de ouders (N=293)



Aan de jongeren en ouders die aangaven dat de coronamaatregelen gevolgen hadden voor de hulp die werd aangeboden, is gevraagd in hoeverre zij deze verandering als prettig hebben ervaren. Alleen de antwoorden van de 44 jongeren en 103 ouders die noemden dat de hulp op een andere manier werd aangeboden, worden weergegeven.

De overige veranderingen werden door een te klein aantal jongeren en/of ouders genoemd.

Dat de hulp op een andere manier werd aangeboden, vond één op de vijf jongeren en ouders niet prettig. Bijna een derde van de jongeren (32%) en 40 procent van de ouders vond deze verandering juist wel (heel) prettig (zie tabel 2).

Tabel 2 In hoeverre prettig dat hulp op een andere manier werd aangeboden?

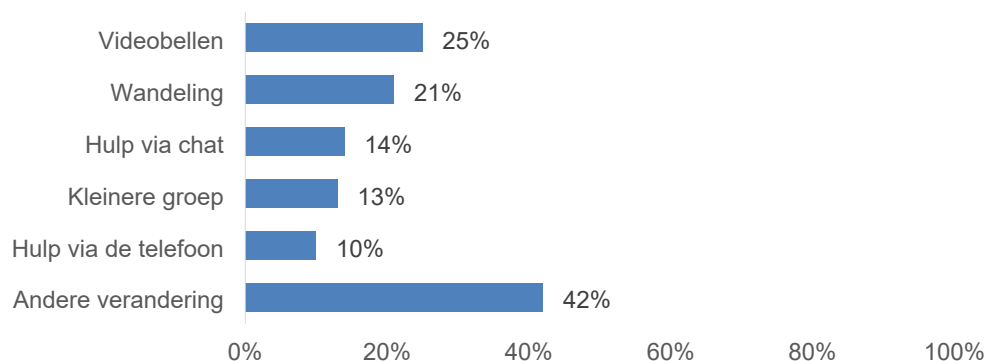
Hulp op een andere manier aangeboden: hoe ervaren?	Jongeren (n=44)	Ouders (n=103)
(Heel) onprettig	20%	19%
Neutraal	60%	41%
(Heel) prettig	32%	40%

4.2

Veranderingen behouden

Aan de jongeren is gevraagd welke verandering(en) in de ondersteuning zij in de toekomst zouden willen behouden. Een kwart van hen geeft aan dat zij het videobellen zouden willen behouden en één op de vijf jongeren wilt het wandelen behouden. Hulp via chatten, een kleinere groep en hulp via de telefoon zijn wat minder populair bij de jongeren (zie figuur 16).

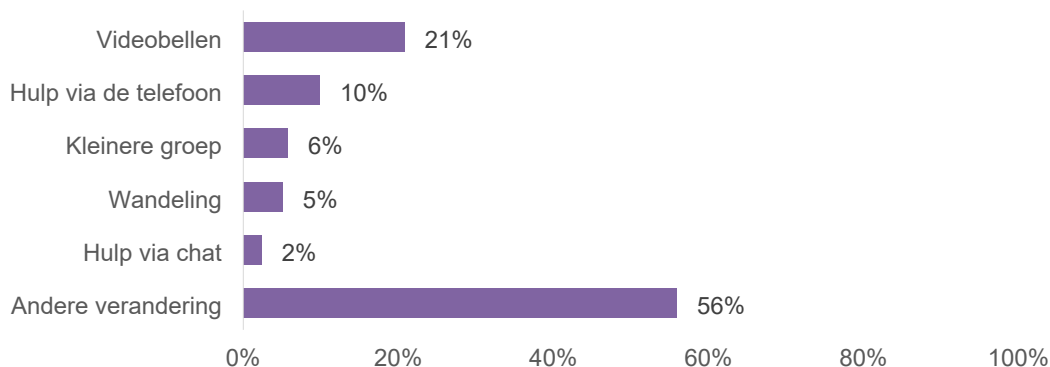
Figuur 16 Welke verandering behouden voor de toekomst volgens de jongeren (N=118)



Ook aan de ouders is gevraagd welke verandering zij zouden willen behouden. Echter, ouders konden slechts één antwoordoptie aanvinken. De percentages tellen dus op tot 100 procent wat het vergelijken met de antwoorden van de jongeren lastig maakt. Net als bij de jongeren, kiezen de ouders het meest vaak voor het videobellen als verandering om te behouden (zie figuur 17).

Zowel de jongeren als de ouders gaven bij het antwoord 'andere verandering' vaak aan dat zij geen verandering wilden behouden of dat de vraag niet van toepassing was.

Figuur 17 Welke verandering behouden voor de toekomst volgens de ouders (N=293)

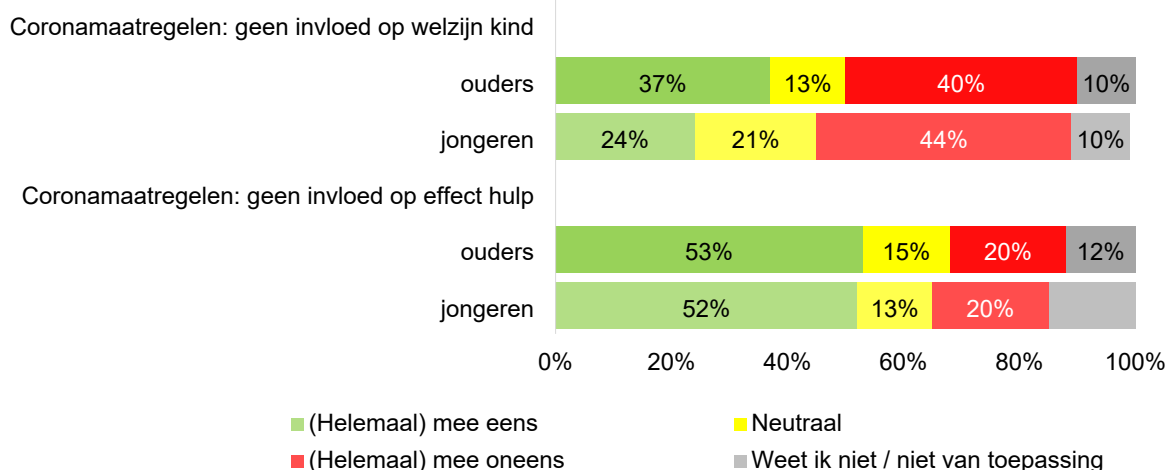


4.3 Invloed coronamaatregelen

Tot slot is aan de ouders en jongeren gevraagd in hoeverre de coronamaatregelen invloed hebben gehad op het welzijn van het kind en op het effect van de hulp. Een meerderheid van de ouders (40%) en de jongeren (44%) heeft de ervaring dat de coronamaatregelen van invloed zijn op het welzijn van het kind of de jongere (zie figuur 18).

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

Figuur 18 Invloed van de coronamaatregelen volgens de jongeren (N=118) en de ouders (N=293)

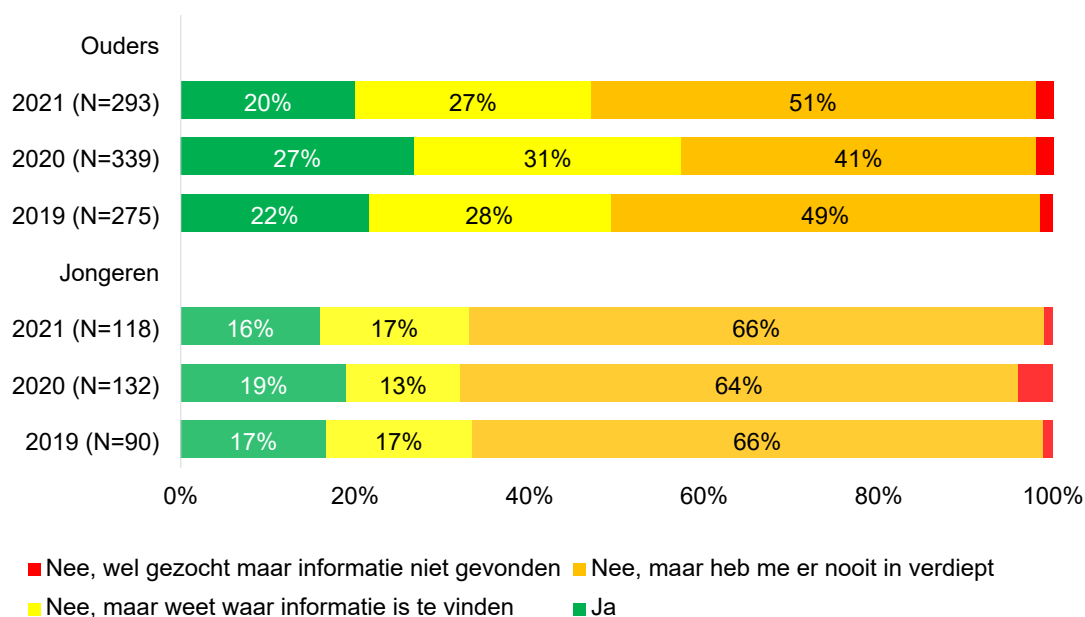


5

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 19 is te zien dat een vijfde van de ouders weet hoe ze een klacht kunnen indienen. Dit aandeel is iets afgenomen sinds 2020 en vergelijkbaar met het aandeel in 2019. Bij de jongeren weet 16 procent hoe ze een klacht kunnen indienen en dit aandeel is niet veranderd in de afgelopen jaren.

Figuur 19 Weet u/je hoe een klacht kan worden ingediend? 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 6 procent van plan om een klacht in te dienen of heeft dit al gedaan. Bij de jongeren is dit 16 procent, wat fors meer is dan de 7 procent van vorig jaar (zie tabel 3).

Tabel 3 Hebt u / Heb je een klacht willen indienen over jeugdhulp? 2021 en 2020

	2021		2020	
	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)
Ja, en dat heb ik ook gedaan	5%	1%	2%	2%
Ja, maar ik heb het niet gedaan	9%	3%	3%	6%
Ja, maar ik moet het nog doen	2%	2%	2%	2%
Nee, dat wil ik niet	84%	94%	93%	90%

De zes jongeren en vier ouders die een klacht hebben ingediend, hebben ook aangegeven wat zij vinden van de afhandeling van hun klacht. Twee ouders zijn helemaal of grotendeels tevreden en twee zijn niet tevreden over de klachtenafhandeling. Van de

Datum september 2021
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2021

jongeren zijn er ook twee helemaal of grotendeels tevreden. Twee jongeren weten het (nog) niet omdat de klacht nog in behandeling is. De overige twee jongeren gaven 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. Net als in 2020 geeft het merendeel van de jongeren (54%) aan dat ze informatie kregen van familie, vrienden of burens (zie tabel 4). Ook kregen jongeren vaak informatie via de huisarts (35%). Verder is te zien dat het aandeel jongeren dat zegt te zijn geïnformeerd door het sociaal wijkteam een stuk lager ligt dan in 2020 (19% ten opzichte van 26%).

Voor de ouders zijn de huisarts (27%) en school (26%) ook veelvoorkomende informatiebronnen. We zien hierin wel een verschuiving ten opzichte van 2020: ouders zijn in 2021 vaker geïnformeerd door de huisarts en minder vaak door de school. De verklaring voor deze verschuiving kan zijn dat tijdens de coronacrisis er beperkter contact was tussen de school en de ouders. Daarnaast geeft bijna een derde van de ouders (30%) aan dat ze op een andere manier aan informatie zijn gekomen. Vaak wisten ze zelf van het bestaan van jeugdhulp.

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

Tabel 4 Hoe geïnformeerd over jeugdhulp, 2021 en 2020*

	2021		2020	
	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)
Familie, vrienden, burens	54%	9%	48%	7%
Leraar / school	19%	26%	20%	31%
Huisarts	35%	27%	31%	23%
Sociaal wijkteam medewerker	19%	29%	26%	31%
Schoolmaatschappelijk werk	8%	7%	8%	6%
Jeugdarts	3%	4%	5%	6%
Via Facebook	2%	0%	0%	0%
Via YouTube	3%	0%	2%	0%
Via Twitter	0%	0%	0%	0%
Anders	10%	30%	17%	26%

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

Datum september 2021
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2021

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

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

Dit zijn ook de organisaties die in 2020 het meest werden genoemd door de ouders.

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

Tabel 5 Organisaties van waaruit men hulp ontvangt, 2021

Organisatie	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)
Dimence	8%	9%
Trias Jeugdhulp	3%	7%
Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie	8%	7%
Karakter	11%	7%
Braams & Partner	3%	5%
SNIJDER Praktijk voor Kinder- en Jeugdpsychiatrie	6%	5%
KBC-Dyslexie & Partners	1%	4%
Cognito Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding	8%	4%
Bosman GGz	4%	4%
Yarin	4%	4%
Stichting Empower	0%	3%
Eleos	2%	3%
Stichting Instellingeraad Jeugdhulpverlening/ Jeugdbescherming Overijssel	1%	2%
Stichting De Kameel	0%	2%
William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering	1%	1%
Autismehuis	3%	1%
Vitree	2%	1%
JP van den Bent stichting	3%	1%
AT. Groep Zorg	1%	1%
Het Middelpunt	1%	0%
Stichting Prokino Zorg	0%	0%
Een andere organisatie	44%	45%

6.3

Periode dat men hulp ontvangt

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

Zowel van de jongeren als de ouders geeft het merendeel aan dat ze langer dan een jaar hulp ontvangen (zie tabel 6). Vergeleken met 2020 zien we geen grote verschillen in de periode dat van de hulp gebruik wordt gemaakt.

Tabel 6 Duur van de hulp op moment van invullen vragenlijst, 2021 en 2020

Duur van de hulp op moment van invullen vragenlijst	2021		2020	
	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

Korter dan 3 maanden	8%	10%	7%	9%
Tussen de 3 en 6 maanden	18%	24%	21%	20%
Tussen de 6 en 12 maanden	30%	30%	32%	33%
Langer dan een jaar	44%	36%	40%	39%

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 (81% respectievelijk 84%) geeft aan dat dit het geval is (zie tabel 7). Vergeleken met 2020 geven jongeren vaker aan dat ze niet weten of de school op de hoogte is. De schoolsluiting als gevolg van de coronamaatregelen, is een mogelijke verklaring voor deze verandering.

Tabel 7 School op de hoogte van hulp, 2021 en 2020

Weet de school van hulp of ondersteuning?	2021		2020	
	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)	Jongeren (N=132)	Ouders (N=339)
Ja	81%	89%	84%	90%
Nee	5%	3%	5%	2%
Weet ik niet	12%	3%	6%	2%
Niet van toepassing / zit niet op school	2%	5%	5%	6%

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 2020** 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 2020 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.

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

Je kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- | | |
|---|--|
| ☐ 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) 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	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

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	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de invloed van corona en de corona-maatregelen op de jeugdhulp en ondersteuning.

De corona-maatregelen hebben gevolgen gehad voor de bereikbaarheid en de hulp vanuit het Sociaal Wijkteam en vanuit de jeugdhulpaanbieders. We willen je hierover een paar vragen stellen.

5 Kun je aangeven of de hulp / ondersteuning die je kreeg in 2020 veranderd is vanwege de corona-maatregelen? Meerdere antwoorden mogelijk

☐	Ik heb geen verandering ervaren in de hulp / ondersteuning
☐	Ik kreeg minder hulp dan was afgesproken
☐	De hulp werd op een andere manier aangeboden (bijvoorbeeld videobellen, wandelen enz.)
☐	De ondersteuning startte later
☐	Ik krijg (nog steeds) geen hulp

Anders, namelijk _____

6 Je hebt aangegeven dat (verandering). In hoeverre heb je dit als prettig of onprettig ervaren?

Heel onprettig	Onprettig	Neutraal	Prettig	Heel prettig
☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

7 Welke verandering in de ondersteuning zal je in de toekomst (als alles weer normaal is) willen behouden?

- ☐ Hulp via de telefoon
- ☐ Videobellen
- ☐ Hulp via chat
- ☐ Wandeling
- ☐ Kleinere groep
- ☐ Anders, namelijk _____

8 Wil je per stelling aangeven in hoeverre je het hiermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet ik niet / Niet van toepassing
Het Sociaal Wijkteam was goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De jeugdhulpaanbieder(-s) was (waren) goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De corona-maatregelen hebben geen invloed gehad op mijn welzijn	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De corona-maatregelen hebben geen invloed gehad op het effect van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9 Wil je iets anders met ons delen over hulp in corona-tijd?

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

Datum

september 2021

Ons kenmerk

CEO Jeugdhulp 2021

- ☐ 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

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 2020 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 2020 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 2020 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.

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- | | |
|---|---|
| ☐ 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.

1 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	☐	☐	☐	☐	☐

2 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	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐

3 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

4 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de invloed van corona en de corona-maatregelen op de jeugdhulp en ondersteuning.

De corona-maatregelen hebben gevolgen gehad voor de bereikbaarheid en hulp vanuit het Sociaal Wijkteam en vanuit de jeugdhulpaanbieders. We willen u hierover een paar vragen stellen.

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

5 Kunt u aangeven of de hulp / ondersteuning die u en uw kind kregen in 2020 veranderd is vanwege de corona-maatregelen? Meerdere antwoorden mogelijk

☐	Ik heb geen verandering ervaren in de hulp /ondersteuning
☐	Mijn kind kreeg minder hulp dan was afgesproken
☐	Ik kreeg minder hulp dan was afgesproken
☐	De hulp werd op een andere manier aangeboden
☐	De ondersteuning startte later
☐	Mijn kind krijgt (nog steeds) geen hulp
☐	Ik krijg (nog steeds) geen hulp

Anders, namelijk _____

6 U hebt aangegeven dat (verandering). In hoeverre heeft uw kind (of uzelf) dit als prettig of onprettig ervaren?

Heel onprettig	Onprettig	Neutraal	Prettig	Heel prettig
☐	☐	☐	☐	☐

7 Welke verandering in de ondersteuning zal uw kind (of uzelf) in de toekomst (as alles weer normaal is) willen behouden?

- ☐ Hulp via de telefoon
- ☐ Videobellen
- ☐ Hulp via chat
- ☐ Wandeling
- ☐ Kleinere groep
- ☐ Anders, namelijk _____

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

8 Wilt u per stelling aangeven in hoeverre u het hiermee eens of oneens bent?

	Helemaal mee oneens	Mee oneens	Neutraal	Mee eens	Helemaal mee eens	Weet ik niet / Niet van toepassing
Het Sociaal Wijkteam was goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De jeugdhulpaanbieder(-s) was (waren) goed bereikbaar	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De corona-maatregelen hebben geen invloed gehad op het welzijn van mijn kind	☐	☐	☐	☐	☐	☐
De corona-maatregelen hebben geen invloed gehad op het effect van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9 Wilt u iets anders met ons delen over hulp in corona-tijd?

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:

Datum
Ons kenmerk

september 2021
CEO Jeugdhulp 2021

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

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 2020 hulp of ondersteuning heeft gekregen?**

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

Hartelijk dank voor uw medewerking!