

verbind



Zwolle

Informatievoorziening
IV

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

Ervaringen van jongeren en ouders met jeugdhulp Zwolle 2023

Voor nadere informatie
Versie
Datum

Gemeente Zwolle, Afdeling Informatievoorziening onderzoek@zwolle.nl
definitief
8 augustus 2023

Datum 8 augustus 2023
Ons kenmerk CEO Jeugdhulp 2023

Inhoud

Samenvatting	3
1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding	5
1.2 Aanpak	5
1.3 Respons	6
2 Ervaringen met jeugdhulp	7
2.1 Ervaringen van de jongeren	7
2.2 Ervaringen van de ouders	9
3 Ervaren effecten van de jeugdhulp	14
3.1 Effecten op het opgroeien volgens jongeren	14
3.2 Effecten op het opgroeien van hun kind volgens ouders	15
3.3 Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren	16
3.4 Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders	17
3.5 Effecten op hun participatie volgens jongeren	18
3.6 Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders	20
3.7 Effecten op het zelfvertrouwen volgens jongeren	21
3.8 Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders	22
4 Klachtafhandeling	24
5 Kenmerken ontvangen hulp	26
5.1 Geïnformeerd over jeugdhulp	26
5.2 Organisaties van waaruit men hulp ontvangt	27
5.3 Periode dat men hulp ontvangt	27
5.4 School op de hoogte van hulp	28
Bijlage I vragenlijst jongeren	29
Bijlage II vragenlijst ouders	33

Samenvatting

De gemeente Zwolle heeft een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uitgevoerd onder de inwoners die in 2022 jeugdzorg ontvingen in het kader van de Jeugdwet. In dit kader ontvingen in mei 1.560 ouders van kinderen tot 18 jaar en 1.093 jongeren in de leeftijd 12 tot 23 jaar een vragenlijst. In totaal vulden 253 personen (191 ouders en 62 jongeren) de vragenlijst nagenoeg volledig in. Daarmee komt de respons uit op 10%. Dat is lager dan voorgaande jaren waarin de respons varieerde van 12% in 2022 tot 19% in 2020.

De belangrijkste uitkomsten van het onderzoek zijn:

- Zowel jongeren als ouders zijn overwegend tevreden over de hulpverlening.
- In de ervaringen van de jongeren zien we veel, kleine veranderingen ten opzichte van 2022. De schommelingen, die we ook op de langere termijn zien, worden waarschijnlijk voor een groot deel veroorzaakt door de kleine aantallen jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld.
- Jongeren zijn in 2023 over het overgrote deel tevreden over de deskundigheid (79 %). In 2022 was dit 78 %. Jongeren vinden daarbij iets minder vaak dat ze serieus worden genomen (82% vergeleken met 88%). Ze weten wel wat vaker waar ze terecht kunnen voor hulp (89% vergeleken met 84%).
- Dit jaar merken de jongeren wat vaker resultaten van de hulp dan in 2022. Vooral wat betreft hun participatie ervaren jongeren vaker verbeteringen. Een verklaring hiervoor is dat er een einde is gekomen aan de coronapandemie. Zo zeggen jongeren bijvoorbeeld vaker dat de hulp hen heeft geholpen bij school, werk of dagbesteding (63% vergeleken met 54%) en bij relaties met vrienden en anderen (47% vergeleken met 35%). Ook zeggen jongeren vaker dat de hulp heeft geholpen bij het kunnen opkomen voor zichzelf (58% vergeleken met 48%).
- De ervaringen met de hulp van de ouders zijn vergelijkbaar met die in 2022.
- Ook wat betreft de resultaten van de hulp die ouders zien, zijn er nauwelijks verschillen met 2022. Ze vinden iets vaker dat hun kind dankzij de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst (54% vergeleken met 50%). Maar ze zien iets minder vaak resultaat van de hulp op het gedrag van hun kind (64% vergeleken met 69%), het problemen kunnen oplossen (57% vergeleken met 61%) en het voor zichzelf kunnen opkomen (46% vergeleken met 51%).
- 19 procent van de ouders en 8 procent van de jongeren weet hoe ze een klacht kunnen indienen.
- Van de ouders heeft 2 procent een klacht ingediend. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. 9 procent is van plan om een klacht in te dienen. Dit is minder dan vorig jaar (12%) en meer dan 2021 (5%). Geen van de jongeren heeft een klacht ingediend. Voorgaande jaren had 4% respectievelijk 5% van de jongeren een klacht ingediend. 8 procent van de jongeren is voornemens een klacht in te dienen (ten opzichte van 5% in 2022 en 11% in 2021).
- Jongeren zijn vaak over jeugdhulp geïnformeerd door familie, waaronder hun ouders, vrienden of bureaus (47%). Ook zijn jongeren vaak geïnformeerd door de huisarts (37%). Voor de ouders zijn de huisarts (27%), school (25%) en het SWT (23%) de belangrijkste informatiebronnen. Vergeleken met 2021 is hierin nauwelijks iets veranderd.

Datum

8 augustus 2023

Ons kenmerk

CEO Jeugdhulp 2023

- In 2023 zijn Accare, Dimence, Karakter, DBC-Dyslexie en Bosman Ggz de organisaties waar vanuit kinderen vaak hulp ontvangen.
- Een kwart tot een derde van de jongeren en de kinderen ontvangt op het moment dat zij de vragenlijst invullen langer dan een jaar hulp.
- Het merendeel van de jongeren en de ouders (77% respectievelijk 88%) zegt dat de school op de hoogte is van de jeugdhulp.

1 Inleiding

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

1.1 Aanleiding

Ongeveer 3.600 jeugdigen uit de gemeente Zwolle ontvingen in 2022 jeugdzorg in het kader van de Jeugdwet. Deze jeugdzorg kan bestaan uit ondersteuning thuis, een (tijdelijk) verblijf in een instelling of een opname in een pleeggezin. Problemen waarbij hulp wordt geboden zijn bijvoorbeeld dyslexie, autisme of depressie bij het kind of opvoedingsproblemen bij de ouder(s). De jeugdzorg kan ook een door de kinderrechter opgelegde maatregel jeugdbescherming of jeugdreclassering zijn.

De gemeente wil graag weten hoe de jongeren en hun ouders die hulp ontvangen deze hulp ervaren en of ze zich erdoor geholpen voelen. De gemeente is tevens verplicht om dit jaarlijks te onderzoeken.

1.2 Aanpak

Voor dit onderzoek is een steekproef getrokken uit alle kinderen en jongeren in de leeftijd 12 tot 23 jaar en ouders¹ van kinderen tot 18 jaar die jeugdzorg ontvingen.

Bij de selectie van de steekproef is gekeken naar de start- en einddatum van het hulptraject. We wilden namelijk voorkomen dat kinderen en jongeren bij wie de hulp al lang geleden is geëindigd of bij wie de hulp nog maar net is opgestart, een vragenlijst kregen. Alleen ouders en jongeren bij wie traject voor 1 maart 2023 is gestart en bij wie de (eventuele) einddatum na 1 mei 2022 was, zijn benaderd².

Verder zijn de ouders van kinderen die in een jeugdhulpinstelling verbleven (ongeveer 500 in heel 2022), niet in de steekproef opgenomen. De reden hiervoor is dat hun situatie dermate anders is dat de vragenlijst hier onvoldoende bij aansluit.

De ouders en jongeren kregen begin mei een brief met de uitnodiging om een online vragenlijst in te vullen.

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.

Waar mogelijk worden de uitkomsten vergeleken met voorgaande jaren, meestal met 2022, 2021, 2020 en 2019. Hierbij moet rekening worden gehouden met de invloed die de coronamaatregelen hebben gehad in de jaren 2020-2022.

Verder 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 vragenlijst heeft twee versies: één voor de jongeren en één voor de ouders. De vragenlijsten zijn als bijlagen in dit rapport opgenomen.

¹ We spreken van ouders waar we ook verzorgers bedoelen.

² In dit onderzoek is gevraagd naar de ervaringen met jeugdzorg die in het afgelopen jaar is ontvangen. Omdat het onderzoek is uitgevoerd in 2023, spreken we in de rest van deze rapportage over 2023.

1.3

Respons

In totaal hebben 62 jongeren en 191 ouders de vragenlijst compleet ingevuld (zie tabel 1). De respons komt daarmee uit op 10%. Dat is lager dan voorgaande jaren waarin de respons varieerde van 12% in 2022 tot 19% in 2020.

Tabel 1 Respons op de vragenlijst

	Aangeschreven	Vragenlijst compleet ingevuld	Respons- percentage
Ouders	1.560	191	12%
Jongeren (12-23)	1.093	62	6%
Totaal	2.653	253	10%

De groep jongeren die de vragenlijst heeft ingevuld, bestaat voor 66 procent uit meisjes (zie tabel 2). In de steekproef is 49 procent van de 12-17 jarigen meisje en 51 procent jongen. Meisjes zijn dus iets oververtegenwoordigd.

84 procent van de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld, is 12-17 jaar oud. In de steekproef is 82 procent van de jongeren 12-17 jaar en is de resterende 18 procent 18-22 jaar. De leeftijdsverdeling van de respondenten.

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

Het merendeel van de oudervragenlijsten (79%) is ingevuld door de moeder.

Tabel 2 Achtergrondkenmerken respondenten

Kenmerk		Percentage
Geslacht jongeren (N=62)	Jongen	27%
	Meisje	66%
	Anders	6%
Leeftijd jongeren (N=62)	12-17	84%
	18-22	16%
Leeftijd kind(eren)* ouders (N=191)	0-5 jaar	9%
	6-11 jaar	44%
	12-17 jaar	48%
	18-22 jaar	1%
Invuller vragenlijst ouders (N=191)	Vader	20%
	Moeder	79%
	Vader en moeder samen	1%

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

2 Ervaringen met jeugdhulp

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

2.1 Ervaringen van de jongeren

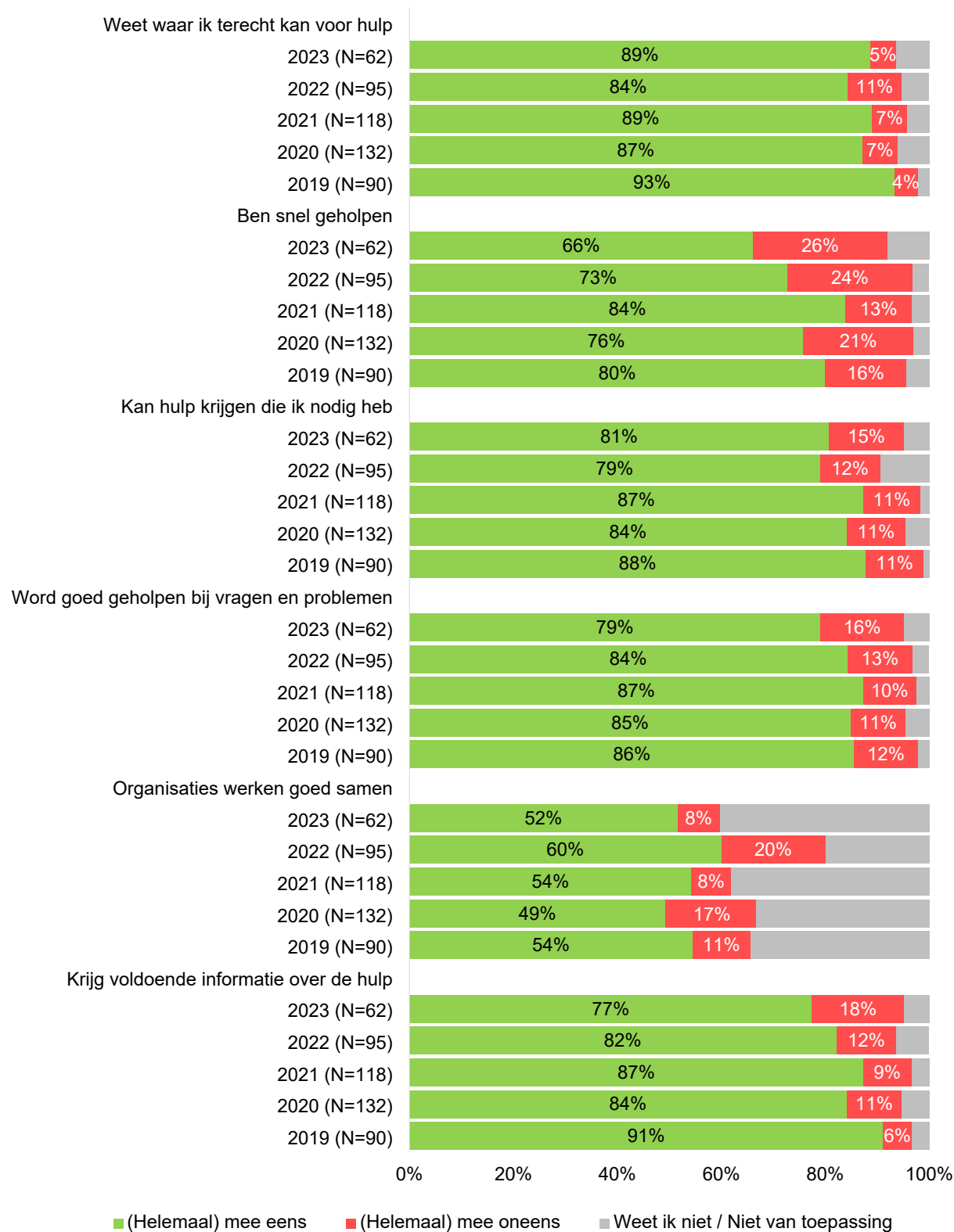
De jongeren zijn vragen gesteld over diverse aspecten van de hulpverlening, zoals de snelheid waarmee hulp is geboden en de bejegening door de hulpverlener(s).

In figuur 1 is te zien dat twee derde of meer van de jongeren tevreden of heel tevreden is over de hulpverlening. Een uitzondering is de mate waarin hulporganisaties samenwerken: 40 procent van de jongeren geeft aan dat het samenwerken tussen organisaties niet van toepassing is omdat ze hulp vanuit één organisatie ontvangen of dat ze niet weten hoe dit gaat.

Vergeleken met 2022 weten jongeren vaker waar ze terecht kunnen voor hulp.

In de periode 2021-2023 zien we bij een aantal aspecten een afname in de tevredenheid te weten: de snelheid waarmee jongeren worden geholpen, de hulp krijgen die ze nodig hebben, goed geholpen worden bij vragen en problemen en informatie krijgen over de hulp.

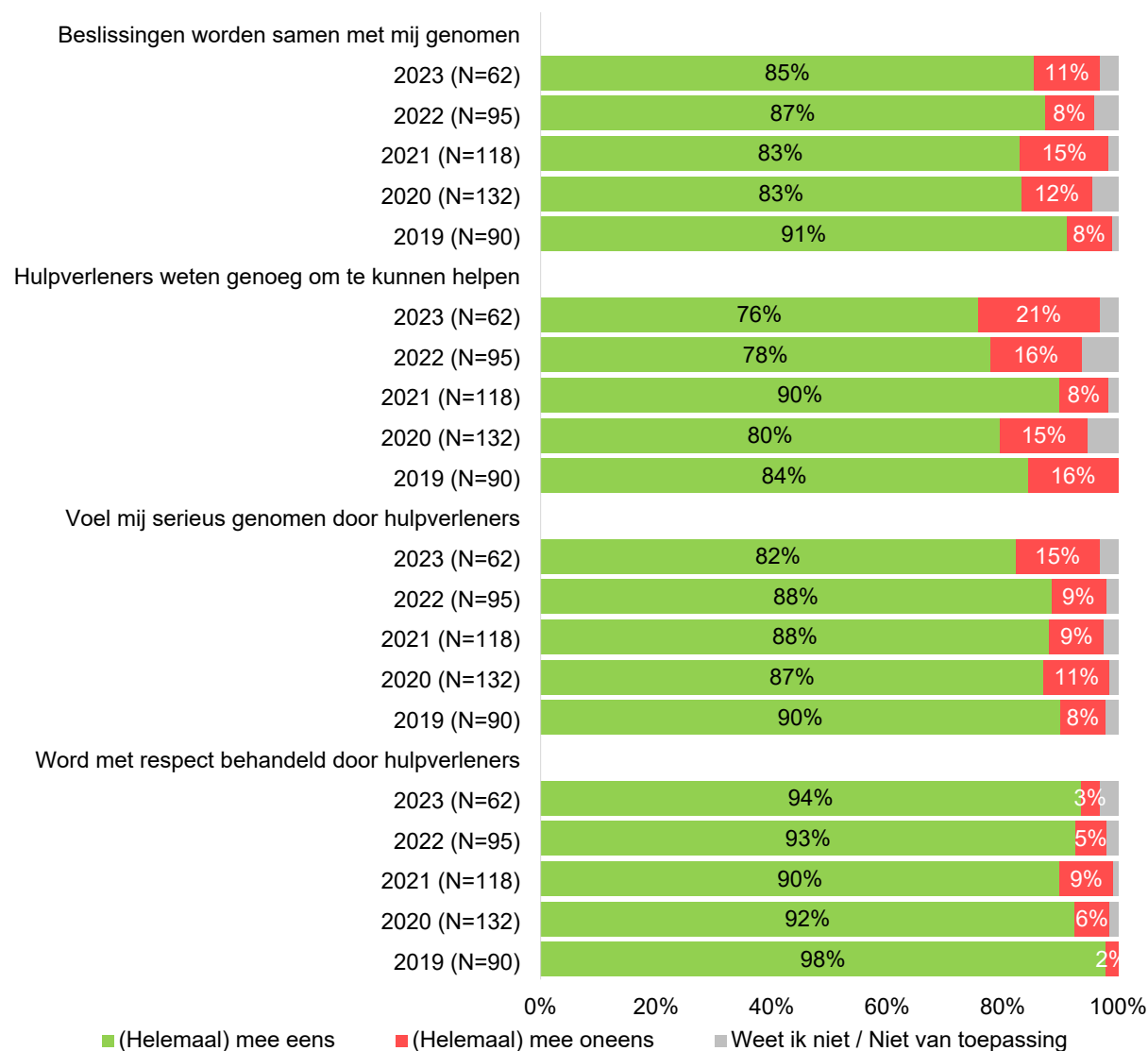
Figuur 1 Ervaringen van jongeren met jeugdhulp, 2019 - 2023



Over de bejegening van de hulpverlener(s) is het merendeel van de jongeren (heel) tevreden (zie figuur 2).

Vergeleken met 2022 zijn jongeren minder tevreden over de deskundigheid van de hulpverleners en voelen zij zich minder vaak serieus genomen door hulpverleners. Als we vergelijken met 2019 zien we op dezelfde aspecten een afname in tevredenheid.

Figuur 2 Ervaringen van jongeren met de bejegening van jeugdhulpverlener, 2019 – 2023



2.2

Ervaringen van de ouders

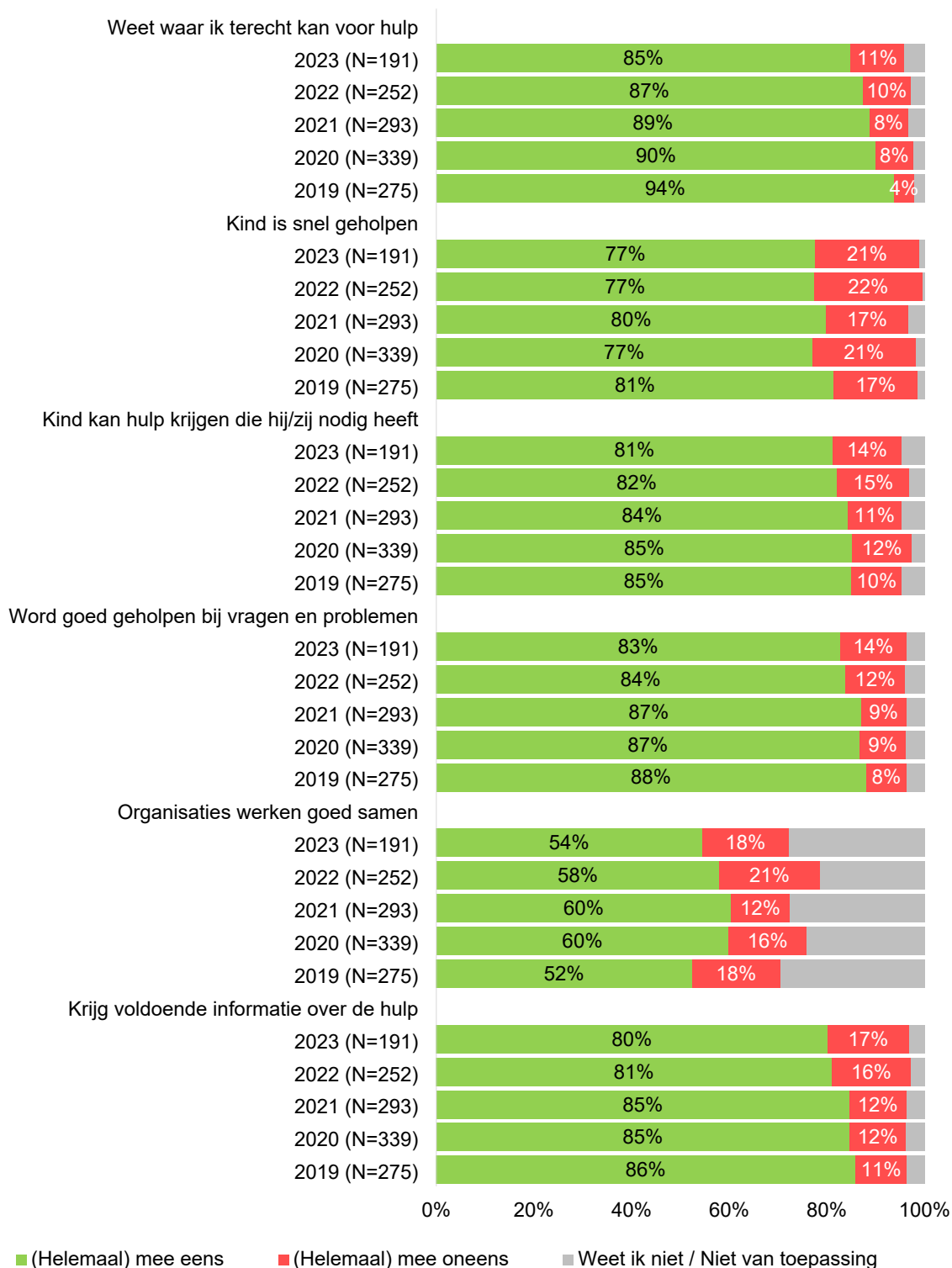
De ouders zijn dezelfde vragen gesteld over de hulpverlening. Net als bij de jongeren zien we dat bij bijna alle uitgevraagde aspecten, het merendeel van de ouders tevreden is (zie figuur 3). De ouders zijn het minst positief over de snelheid waarmee hulp wordt geboden. Wat betreft het samenwerken geldt, net als bij de jongeren, dat een aanzienlijk deel van de ouders 'niet van toepassing of weet ik niet' heeft aangekruist. Waarschijnlijk omdat men vanuit één organisatie hulp ontvangt.

Datum	8 augustus 2023
Ons kenmerk	CEO Jeugdhulp 2023

Vergeleken met 2022 zien we geen grote veranderingen in hoe de ouders de hulp ervaren.

Wanneer we vergelijken met 2019 zien we op meerdere aspecten een afname in de tevredenheid. Het aandeel ouders dat weet waar ze terecht kunnen voor hulp, is afgenomen van 94% in 2019 tot 85% in 2023. Ook zien we dat in de loop er jaren steeds minder ouders het eens zijn met de stellingen 'ik word goed geholpen bij vragen en problemen' en 'ik krijg voldoende informatie over de hulp'.

Figuur 3 Ervaringen van ouders met jeugdhulp, 2019 – 2023



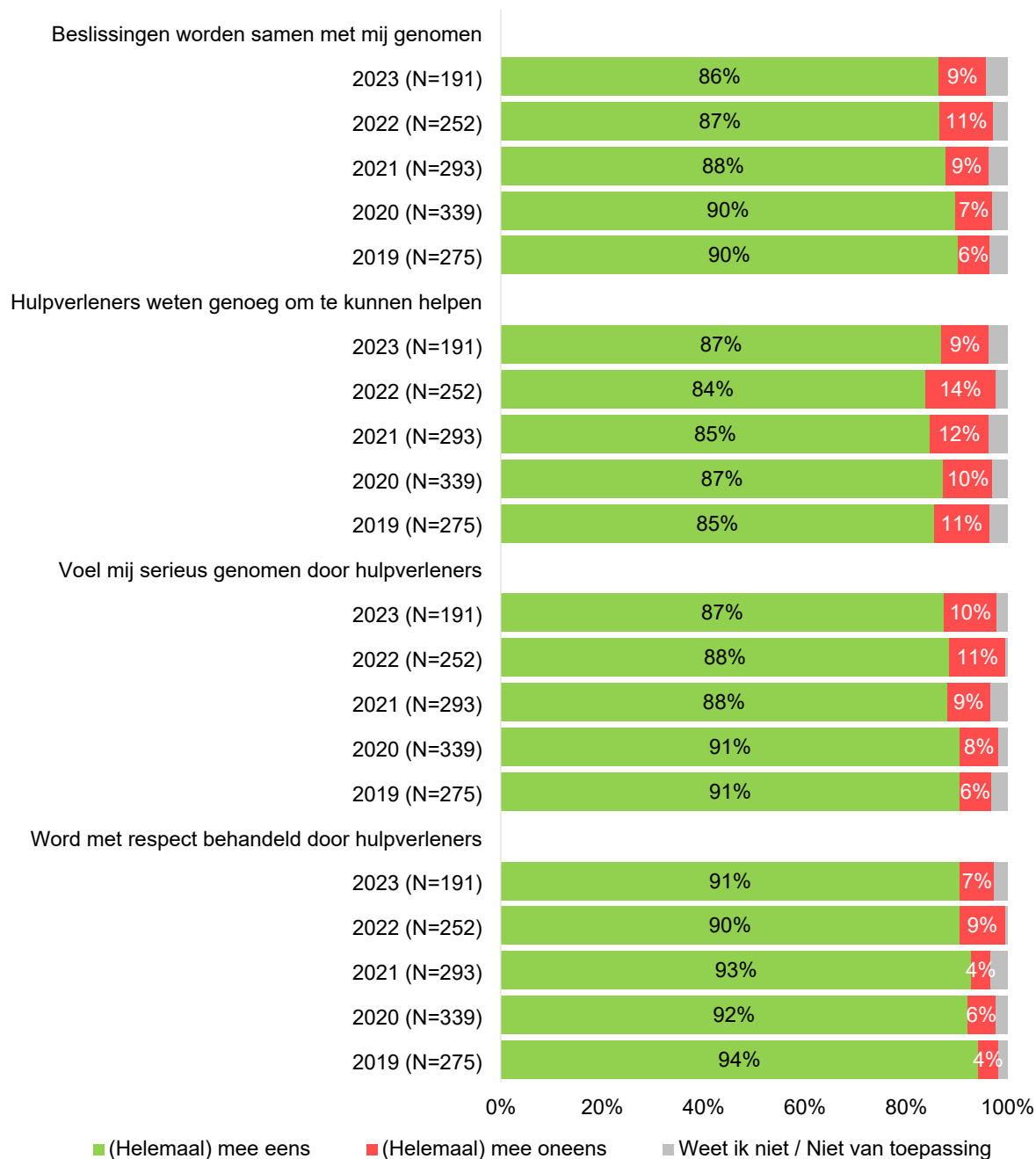
Datum	8 augustus 2023
Ons kenmerk	CEO Jeugdhulp 2023

Over de bejegening van de hulpverlener(s) is het merendeel van de ouders tevreden. Zo vindt 91 procent van de ouders dat ze met respect worden behandeld, voelt 87 procent zich serieus genomen door de hulpverlener(s) en vindt eveneens 87 procent dat de hulpverleners genoeg deskundig zijn.

Vergeleken met 2022 zien we nauwelijks verandering in hoe de bejegening van de hulpverleners wordt ervaren. Een uitzondering is dat een iets groter aandeel ouders vindt dat de hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen.

Als we vergelijken met 2019 zien we op alle aspecten, uitgezonderd de deskundigheid van de hulpverleners, kleine afnames in de tevredenheid (zie figuur 4).

Figuur 4 Ervaringen van ouders met de bejegening van jeugdhulpverlener, 2019 - 2023



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 de jaren 2019 t/m 2022.

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 (77%) is zich beter gaan voelen door de hulp en bijna twee derde vindt dat het beter gaat met zijn of haar gedrag (65%). Iets meer dan de helft vindt dat het thuis beter gaat (56%) (zie figuur 5).

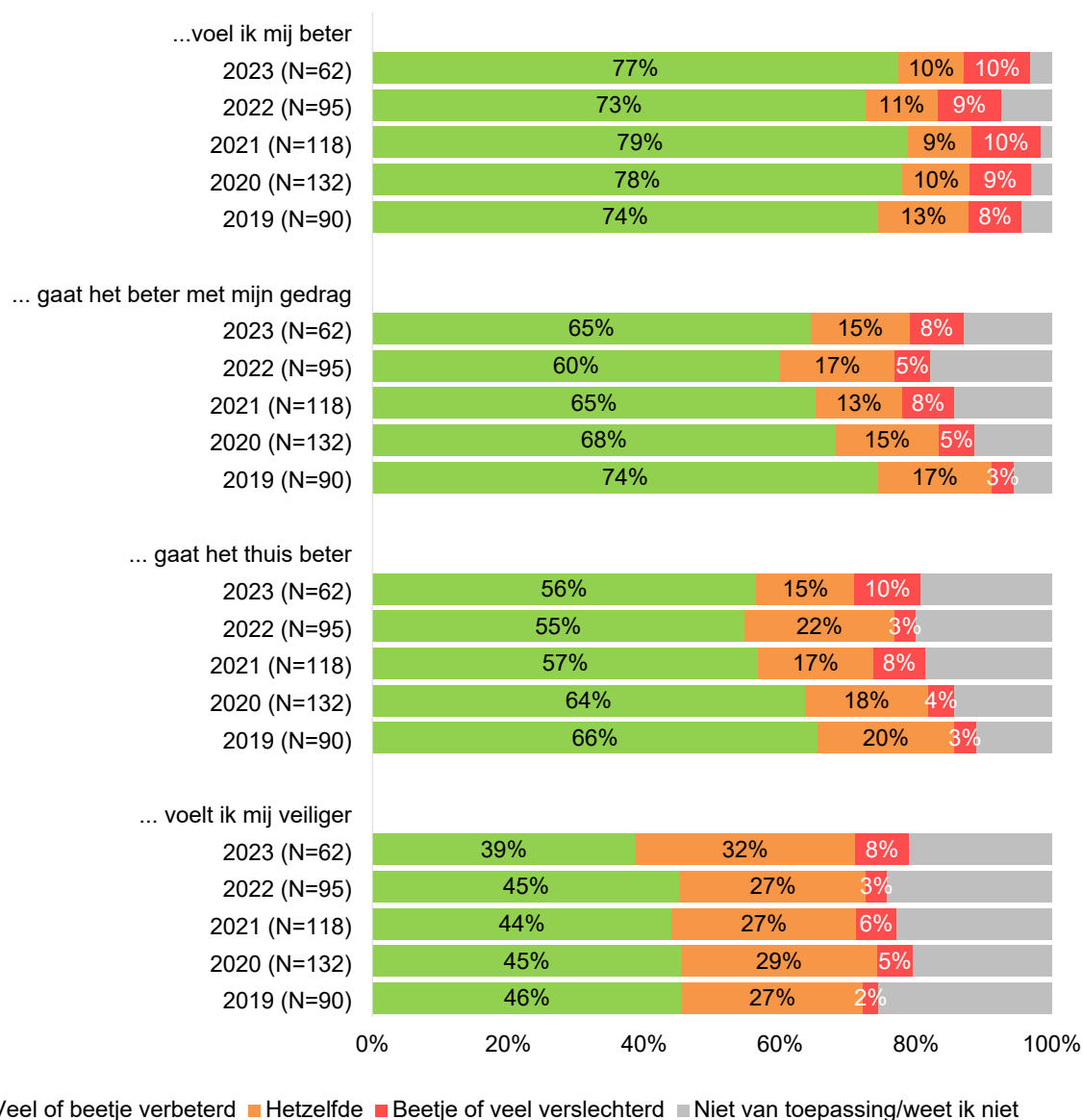
Zich veiliger voelen door de hulp is voor een minderheid (39%) van toepassing. Relatief veel jongeren geven aan dat er op dit vlak niets is veranderd of dat dit effect niet van toepassing is.

Vergeleken met 2022 zien we twee positieve ontwikkelingen. Ten eerste zijn iets meer jongeren zich beter gaan voelen door de hulp (77% vergeleken met 73%) en vinden iets meer jongeren dat het beter gaat met hun gedrag (65% vergeleken met 60%).

Echter er zijn ook enkele negatieve ontwikkelingen. Het aandeel jongeren dat zich veiliger voelt door de hulp, is kleiner dan in 2022 (39% vergeleken met 45%). En een iets groter aandeel jongeren geeft aan dat het thuis slechter gaat en dat ze zich juist minder veilig zijn gaan voelen.

Vergeleken met 2019 vindt in 2023 een kleiner aandeel jongeren dat het beter gaat met zijn of haar gedrag en/of dat het thuis beter gaat.

Figuur 5 Effecten van hulp op opgroeien, volgens de jongeren, 2019 – 2023



3.2

Effecten op het opgroeien van hun kind volgens ouders

Het merendeel van de ouders ziet effecten van de hulp op het opgroeien van hun kind. Zo ziet driekwart van de ouders dat hun kind zich beter is gaan voelen door de hulp (76%). Net als de jongeren vinden ook de ouders het minst vaak dat de hulp invloed heeft op de mate waarin hun kind zich veilig voelt (50%) (zie figuur 6).

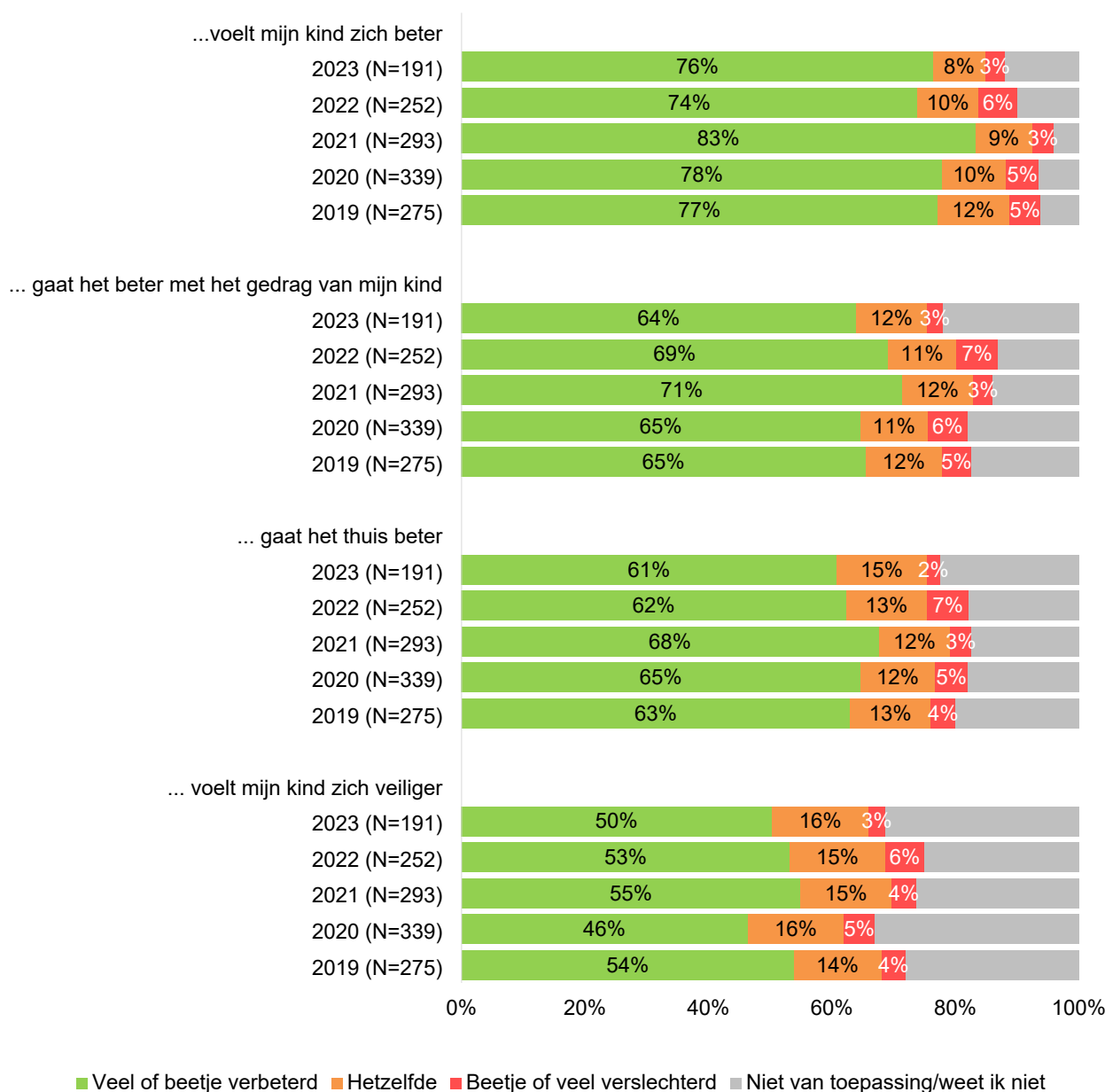
Vergeleken met 2022 zijn er geen grote verschillen in de mate waarin de hulp tot resultaten heeft geleid. Een uitzondering is dat een kleiner aandeel ouders vindt dat het beter gaat met het gedrag van het kind (64% vergeleken met 69%). Wat verder opvalt is dat dit jaar een groter aandeel ouders zegt dat de stelling niet van toepassing is of dat ze het niet weten.

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

Vergeleken met 2019 zien we geen (grote) verschillen in de door ouders waargenomen effecten op het opgroeien van hun kind.

Figuur 6 Effecten van hulp op opgroeien, volgens de ouders, 2019 - 2023



3.3

Effecten op hun zelfbewustzijn volgens jongeren

Met drie stellingen is in kaart gebracht welk effect de hulp heeft op het zelfbewustzijn van de jongeren. Iets meer dan de helft (53%) weet beter wat hij/zij wil door de hulp, 61 procent vindt dat zij dankzij de hulp vaker zeggen wat ze nodig hebben en 53 procent vindt dat er beter naar hem/haar wordt geluisterd (zie figuur 7).

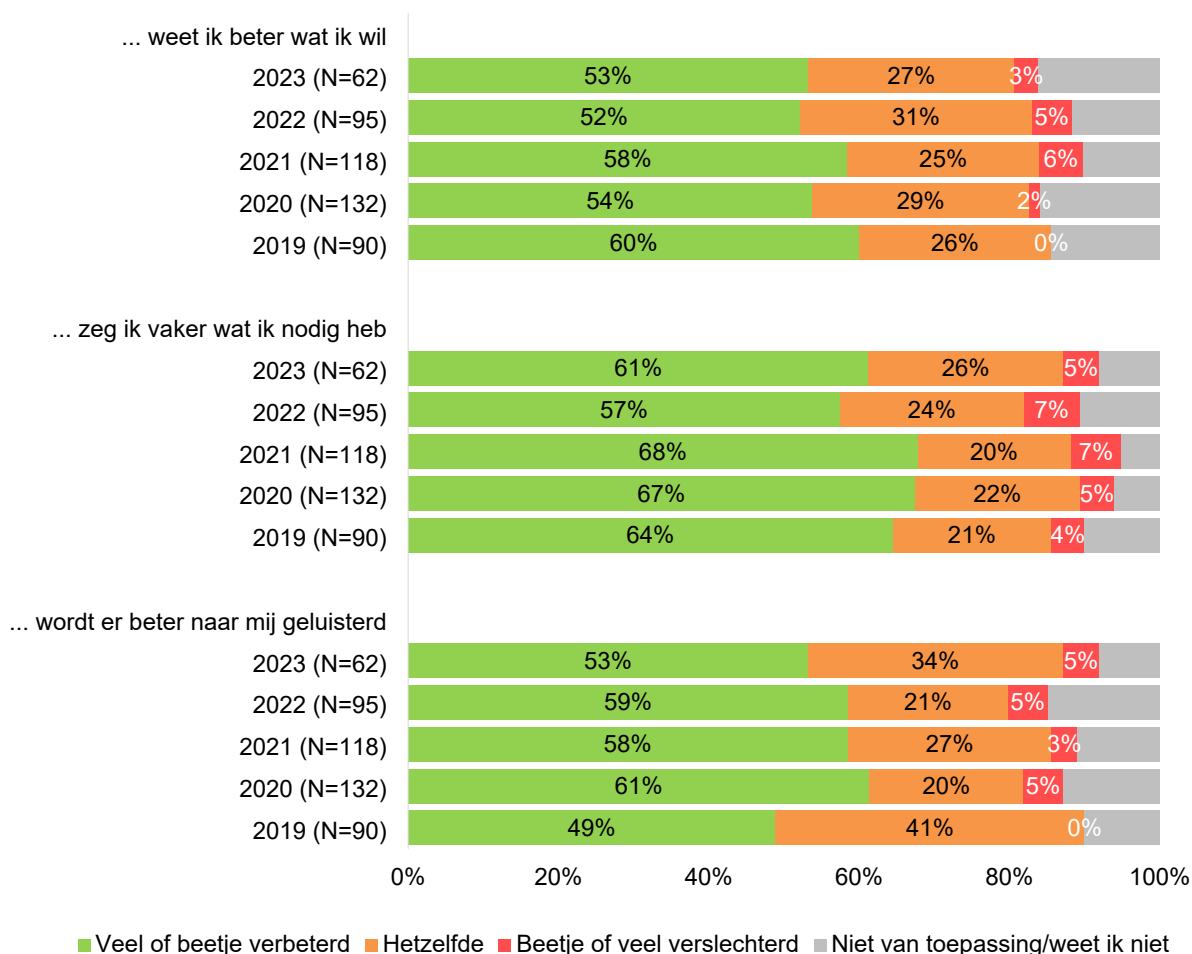
Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

Vergeleken met 2022 zegt een kleiner aandeel dat er beter naar hen wordt geluisterd, dankzij de hulp (53% vergeleken met 59%). Een iets groter aandeel zegt juist vaker wat ze nodig hebben door de hulp (61% vergeleken met 57%).

Vergeleken met de jaren daarvoor is het aandeel jongeren dat een effect merkt op het zelfbewustzijn meestal wat kleiner.

Figuur 7 Effecten van hulp op zelfbewustzijn, volgens de jongeren, 2019 – 2023



3.4

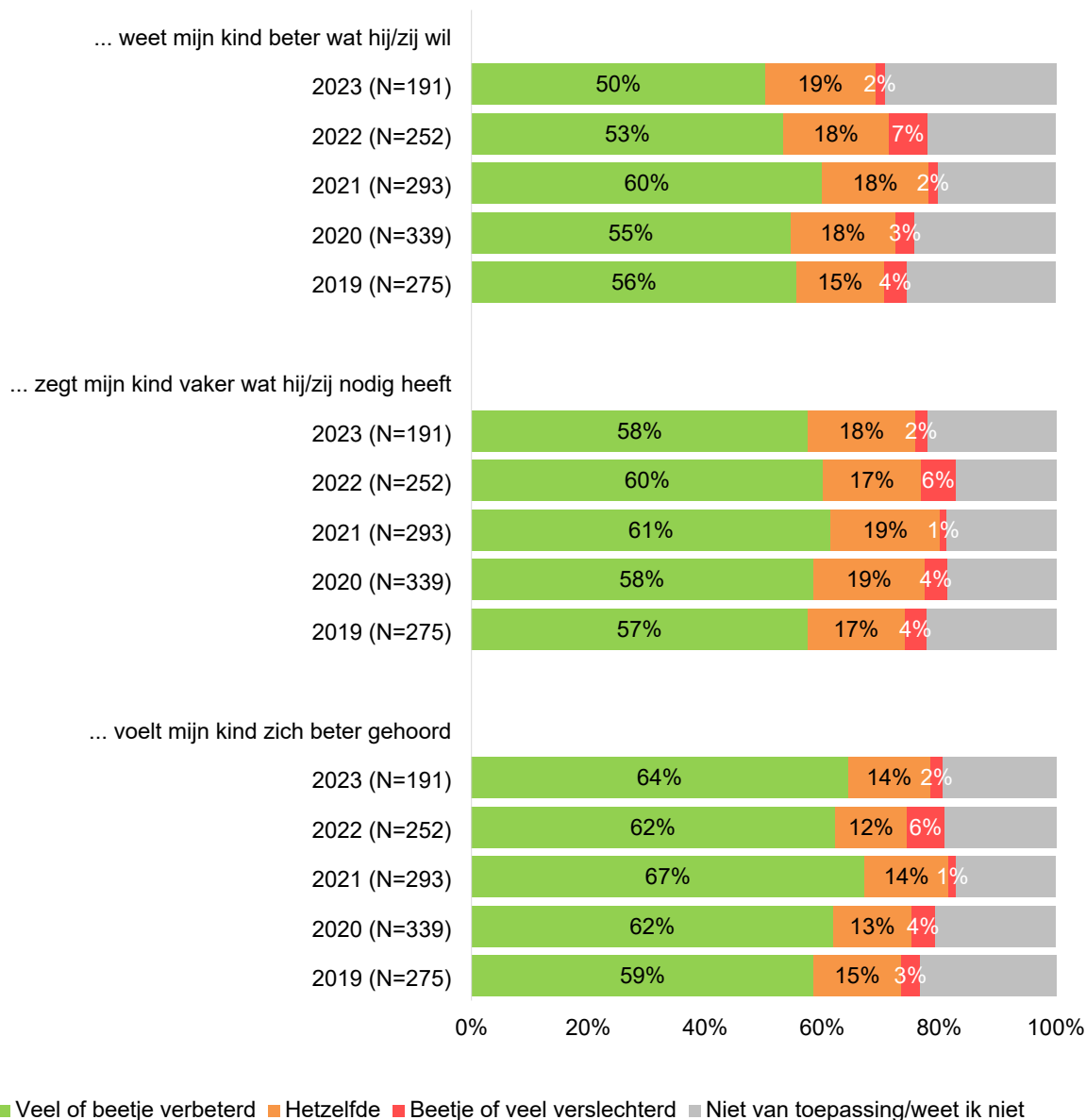
Effecten op het zelfbewustzijn van hun kind volgens ouders

Bijna twee derde van de ouders (64%) zegt dat zijn of haar kind zich beter gehoord voelt door de hulp en 58 procent van de ouders merkt dat zijn of haar kind vaker zegt wat hij/zij nodig heeft. De helft van de ouders merkt dat zijn/haar kind beter weet wat hij/zij wil.

Vergeleken met 2022 zijn er geen grote veranderingen. Wel zien we dat op alle aspecten een kleiner aandeel een verslechtering merkt dan in 2022.

In de vergelijking met 2019 zien we dat een iets kleiner aandeel een effect merkt bij het aspect 'beter weten wat hij/zij wil'. We zien juist dat een iets groter aandeel ouders een effect merkt bij hun kind wat betreft het 'beter gehoord worden' (zie figuur 8).

Figuur 8 Effecten van hulp op zelfbewustzijn, volgens de ouders, 2019 - 2023



3.5

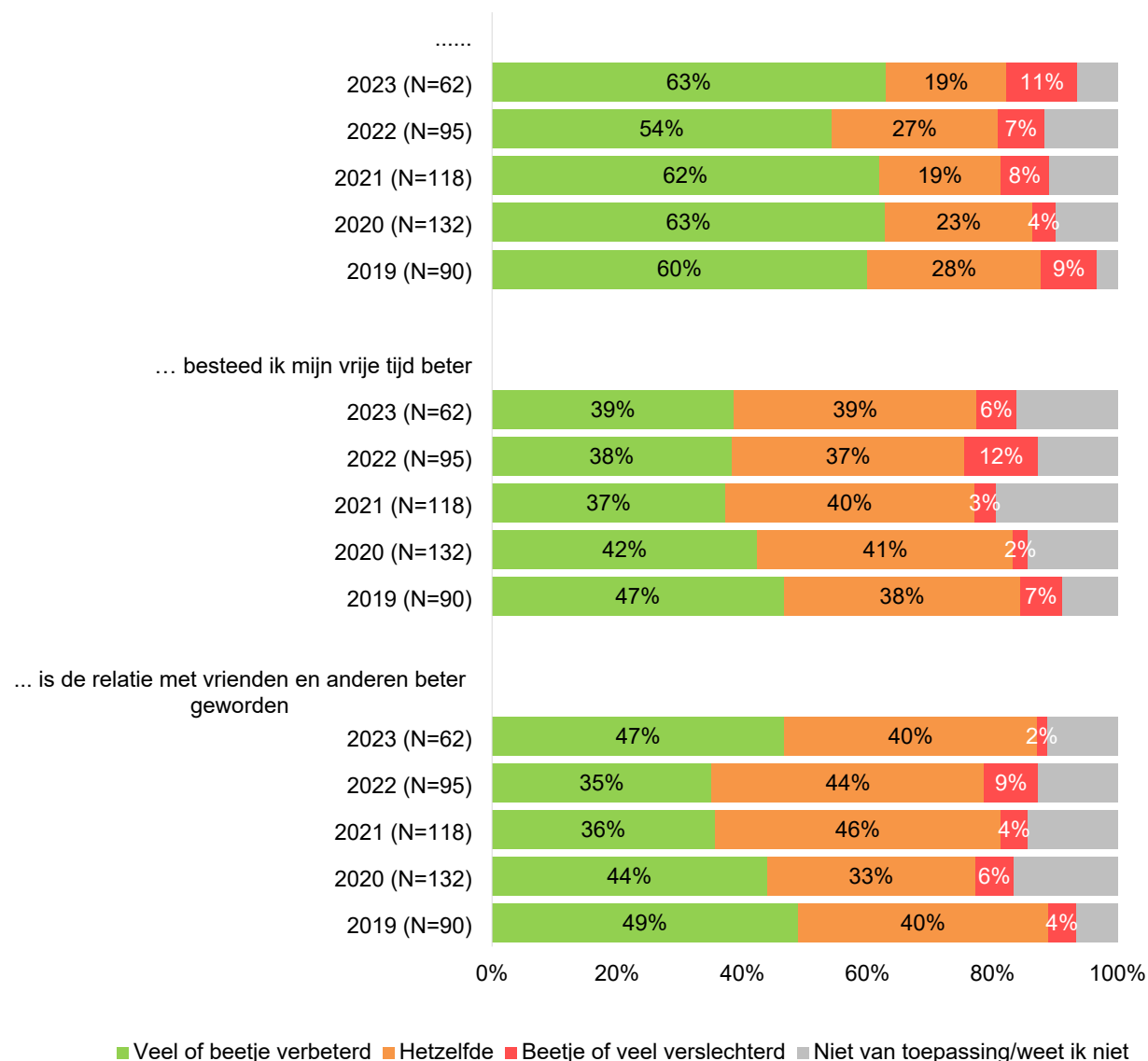
Effecten op hun participatie volgens jongeren

Met drie stellingen is uitgevraagd welk effect de hulp heeft op de participatie van de jongeren. 39 respectievelijk 47 procent van de jongeren vindt dat het beter gaat met hun vrijetijdsbesteding en hun relaties met vrienden en anderen. Een groter aandeel, namelijk 63%, vindt dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding.

Vergeleken met vorig jaar zien we flinke toenames in het aandeel jongeren dat vindt dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding en met hun relaties met vrienden en anderen. Waarschijnlijk is dit een inhaalslag na de coronapandemie. Bij het aspect vrijetijdsbesteding zien we niet deze verbetering, maar is wel het aandeel jongeren dat een verslechtering ervaart, afgenomen (zie figuur 9).

De aandelen jongeren die vinden dat het beter gaat op school, werk en dagbesteding en met hun relaties met anderen, zijn ongeveer even groot als in 2019. Het effect van de hulp op de vrijetijdsbesteding zit nog niet op het niveau van 2019.

Figuur 9 Effecten van hulp op participatie, volgens jongeren, 2019 - 2023



3.6

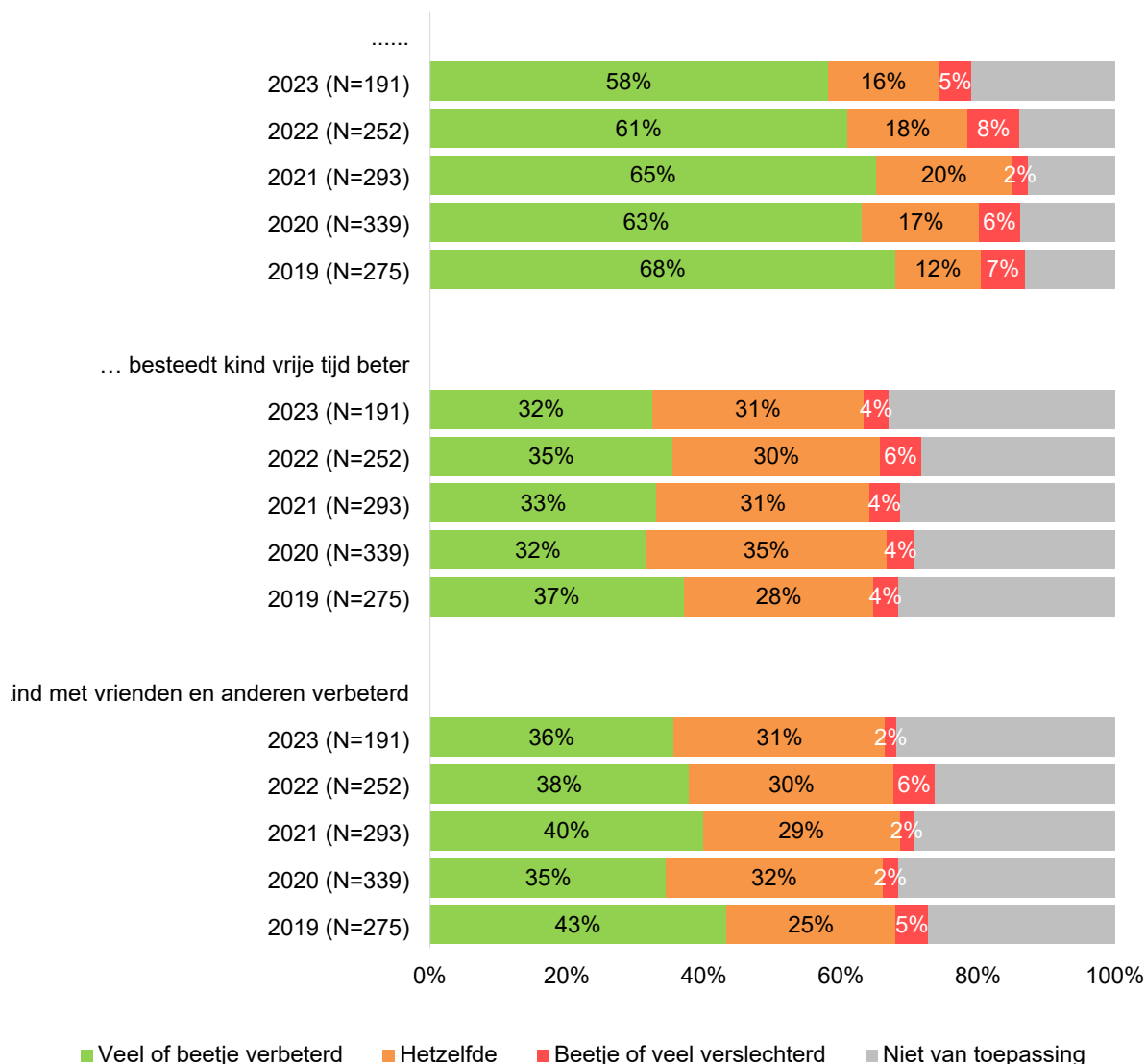
Effecten op de participatie van hun kind volgens ouders

Ouders merken minder verbetering op het gebied van participatie dan de jongeren. Een minderheid (32% respectievelijk 38%) vindt dat de vrijetijdsbesteding van het kind en diens relaties met vrienden en anderen zijn verbeterd. Ruim de helft van de ouders (58%) vindt dat het met zijn of haar kind beter gaat op school, werk of dagbesteding dankzij de hulp (zie figuur 10).

Vergeleken met 2022 ervaren ouders niet meer of minder effect van de hulp op deze aspecten. Opvallend is dat een groter aandeel ouders zegt dat deze aspecten niet van toepassing zijn of dat ze het niet weten.

Vergeleken met 2019 merkt een kleiner aandeel van de ouders dat het beter gaat met hun kind op school, werk of dagbesteding en met de relaties van hun kind. Mogelijk is dit (deels) het gevolg van de coronamaatregelen die in de afgelopen jaren zijn getroffen, zoals de schoolsluitingen en beperkingen in de sociale contacten.

Figuur 10 Effecten van hulp op participatie, volgens de ouders, 2019 – 2023



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. Ruim twee derde (68%) vindt dat hij of zij beter problemen kan oplossen door de hulp. Ruim de helft vindt dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen (58%) en eveneens ruim de helft heeft meer vertrouwen in de toekomst dankzij de hulp (56%).

Vergeleken met 2022, ervaren meer jongeren een verbetering op deze drie aspecten dankzij de hulp.

De aandelen jongeren die dankzij de hulp beter problemen kunnen oplossen en beter voor zichzelf kunnen opkomen, zijn op het niveau van voor de coronapandemie. Alleen bij het aspect 'vertrouwen in de toekomst' ervaren minder jongeren dan in 2019 een verbetering dankzij de hulp (zie figuur 11).

Figuur 11 Effect van hulp op zelfvertrouwen volgens jongeren, 2019 - 2023



3.8

Effecten op het zelfvertrouwen volgens ouders

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

Ruim de helft van de ouders vindt dat zijn of haar kind door de hulp beter in staat is om problemen op te lossen (57%) en merkt dat zijn of haar kind meer vertrouwen in de toekomst heeft (54%). Minder dan de helft (46%) vindt dat zijn of haar kind beter voor zichzelf kan opkomen dankzij de hulp (zie figuur 12).

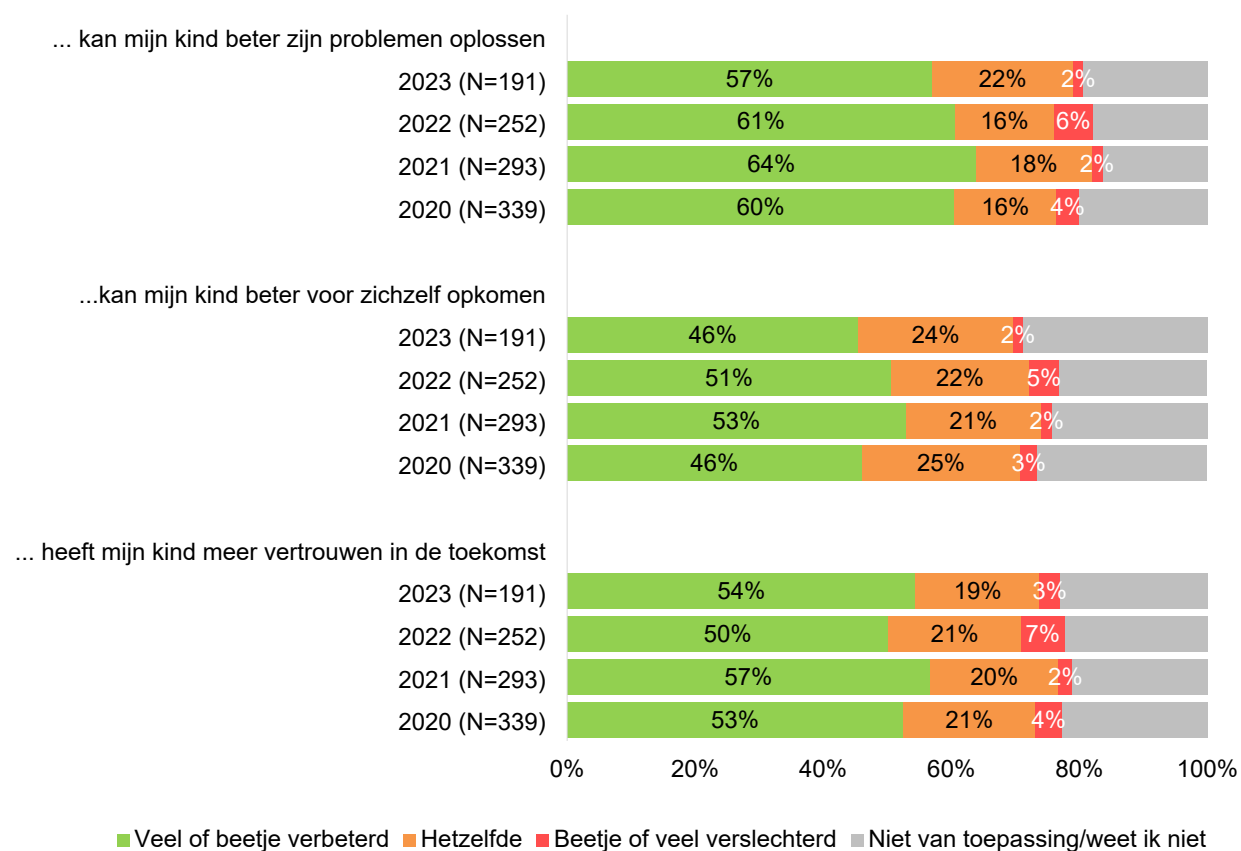
Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

Vergeleken met 2022 merken minder ouders effect van de hulp op het kunnen oplossen van problemen en het voor zichzelf opkomen. Ouders merken juist iets meer effect op het vertrouwen dat hun kind heeft in de toekomst.

Vergeleken met 2020 zijn er geen grote verschillen in de mate waarin ouders effecten ervaren van de hulp op deze aspecten.

Figuur 12 Effecten van de hulp op het zelfvertrouwen volgens de ouders, 2020 – 2023



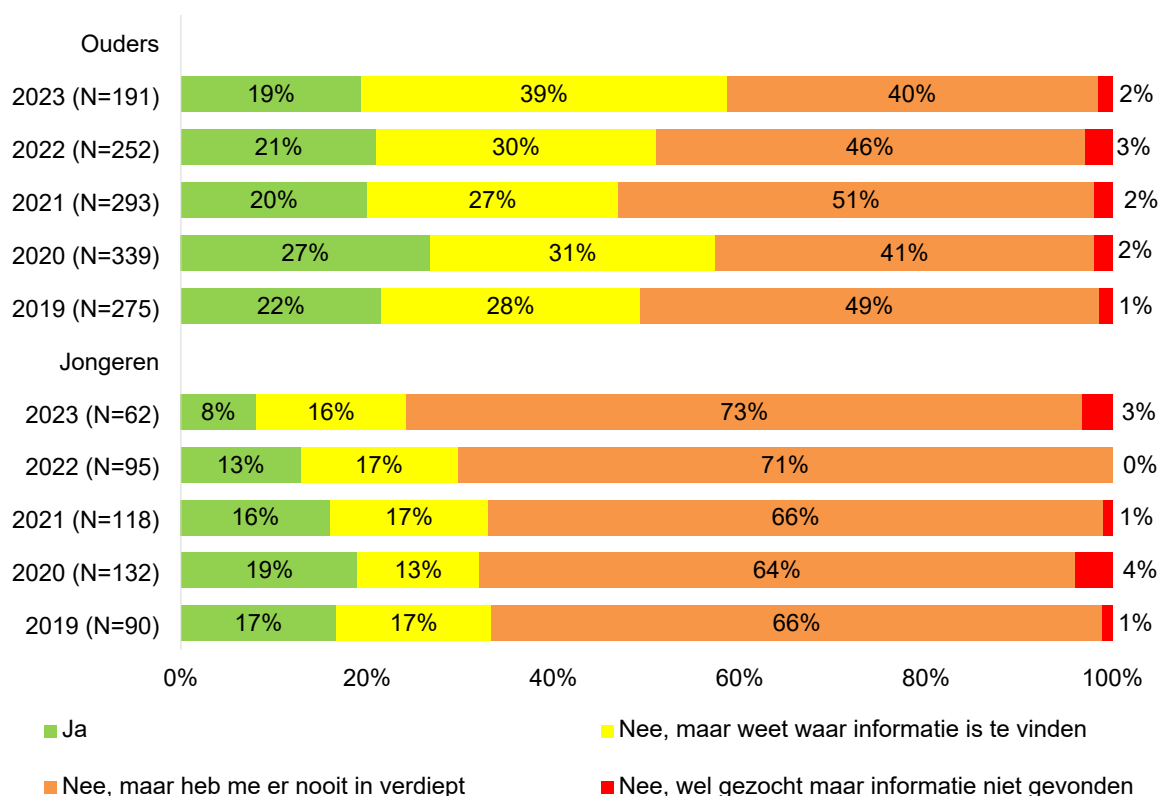
4

Klachtafhandeling

Aan de jongeren en de ouders is tot slot een aantal vragen gesteld over het indienen van een klacht en de afhandeling ervan. Ten eerste is gevraagd of men weet hoe je een klacht kunt indienen. In figuur 13 is te zien dat 19 procent van de ouders en 8 procent van de jongeren weten hoe ze een klacht kunnen indienen.

Vergeleken met 2022 zegt een kleiner aandeel jongeren op de hoogte te zijn van de klachtenprocedure. Ook als we vergelijken met 2019, zien we bij de jongeren een afname in de bekendheid met de klachtenprocedure. Bij de ouders is hierin niet veel veranderd.

Figuur 13 Weet u/je hoe een klacht kan worden ingediend? 2019 - 2023



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 heeft 2 procent een klacht ingediend. Dit is vergelijkbaar met voorgaande jaren. 9 procent is van plan om een klacht in te dienen. Dit is minder dan vorig jaar (12%) en meer dan 2021 (5%).

Bij de jongeren is 8 procent voornemens een klacht in te dienen. Geen van de jongeren heeft een klacht ingediend. Voorgaande jaren waren er wel enkele jongeren die een klacht hadden ingediend (zie tabel 3).

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

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

	2023		2022		2021	
	Jongeren (N=62)	Ouders (N=191)	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)
Ja, en dat heb ik ook gedaan	0%	2%	4%	2%	5%	1%
Ja, maar ik heb het niet gedaan	8%	5%	5%	8%	9%	3%
Ja, maar ik moet het nog doen	0%	4%	0%	4%	2%	2%
Nee, dat wil ik niet	92%	88%	91%	86%	84%	94%

De vier ouders die een klacht hebben ingediend, zijn gevraagd wat zij vinden van de afhandeling van hun klacht. Twee ouders zijn helemaal of grotendeels tevreden en twee zijn niet tevreden over de klachtafhandeling.

5 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.

5.1 Geïnformeerd over jeugdhulp

Zowel de jongeren als de ouders is gevraagd door wie ze zijn geïnformeerd over de mogelijkheden van jeugdhulp.

De meeste jongeren kregen informatie kreeg van familie, waaronder hun ouders, vrienden of burens (47%) en / of de huisarts (37%) (zie tabel 4). Verder zijn jongeren vaak geïnformeerd door een leraar / de school of het sociaal wijkteam. De jongeren die zeggen op een andere manier geïnformeerd te zijn over jeugdhulp, noemen vaak hun ouders. Vergeleken met 2022 zijn jongeren wat vaker geïnformeerd door familie, vrienden of burens. Net als in 2021 het geval was.

Voor de ouders zijn de huisarts (27%) school (23%) en het sociaal wijkteam (23%) de meest voorkomende bronnen van informatie. Vergeleken met 2022 en 2021 zeggen minder ouders informatie te hebben gekregen van het sociaal wijkteam. Een derde van de ouders (34%) geeft aan dat ze op een andere manier aan informatie zijn gekomen. Vaak wisten ze zelf van het bestaan van jeugdhulp of zijn ze op onderzoek uit gegaan.

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

Tabel 4 Hoe geïnformeerd over jeugdhulp, 2023, 2022 en 2021*

	2023		2022		2021	
	Jongeren (N=62)	Ouders (N=191)	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)	Jongeren (N=118)	Ouders (N=293)
Familie, vrienden, burens	47%	6%	38%	8%	54%	9%
Leraar / school	23%	25%	22%	28%	19%	26%
Huisarts	37%	27%	39%	25%	35%	27%
Sociaal wijkteam medewerker	11%	23%	18%	33%	19%	29%
Schoolmaatschappelijk werk	6%	6%	6%	7%	8%	7%
Jeugdarts	5%	4%	3%	4%	3%	4%
Via Facebook	0%	0%	0%	0%	2%	0%
Via YouTube	2%	0%	0%	0%	3%	0%
Via Twitter	0%	0%	0%	0%	0%	0%
Anders	11%	34%	16%	27%	10%	30%

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

5.2

Organisaties van waaruit men hulp ontvangt

Zowel aan de ouders als de jongeren is gevraagd van welke organisatie(s) ze hulp ontvangen. In tabel 5 staat per organisatie het percentage ouders en jongeren dat aangeeft hier hulp vanuit te ontvangen. De organisaties die ouders het meest noemen, bieden geestelijke gezondheidszorg, uitgezonderd KBC-Dyslexie & Partners:

- Accare
- Dimence
- Karakter
- KBC-Dyslexie & Partners
- Bosman GGz

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

Tabel 5 Organisaties van waaruit men hulp ontvangt, 2023

Organisatie	Jongeren (N=62)	Ouders (N=191)
Accare, kinder- en jeugdpsychiatrie	8%	11%
Dimence	13%	8%
Karakter	10%	8%
KBC-Dyslexie & Partners te Zwolle (Hasselt Dyslexie)	6%	7%
Bosman GGz BV	10%	7%
Trias Jeugdhulp	6%	6%
Cognito Praktijk voor Psychotherapie en Gezinsbegeleiding	6%	6%
Yarin	8%	4%
Stichting Empower Zwolle	5%	3%
Eleos, stichting Gereformeerde Geestelijke Gezondheidszorg	2%	3%
Stichting Instellingberaad Jeugdhulpverlening / Jeugdbescherming Overijssel	5%	2%
Braams & Partners BV	2%	2%
Omegagroep (Autismehuis, Kubus, Het Middelpunt BV)	2%	2%
AT. Groep Zorg	3%	2%
William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering	2%	1%
Vitree	2%	1%
JP van den Bent Stichting	2%	1%
Stichting Prokino Zorg	0%	1%
Stichting De Kameel, Voorzieningen voor verstandelijk en meervoudig gehandicapten Zwolle	0%	0%
Een andere organisatie	37%	48%

5.3

Periode dat men hulp ontvangt

De jongeren en ouders zijn gevraagd hoe lang zij, *op het moment van invullen van de vragenlijst*, hulp ontvangen. Het betreft hier *niet* de gemiddelde totale duur van

jeugdhulptrajecten. Deze uitkomsten zeggen alleen iets over de hulpverlening die de mensen die gereageerd hebben op dit onderzoek, ontvangen.

Zowel van de jongeren als de ouders geeft ruim een derde aan dat ze tussen de 6 en 12 maanden hulp ontvangen (zie tabel 6).

Tabel 6 Duur van de hulp op moment van invullen vragenlijst, 2023 en 2022

Duur van de hulp op moment van invullen vragenlijst	2023		2022	
	Jongeren (N=62)	Ouders (N=191)	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)
Korter dan 3 maanden	13%	16%	13%	11%
Tussen de 3 en 6 maanden	16%	24%	27%	23%
Tussen de 6 en 12 maanden	37%	33%	22%	28%
Langer dan een jaar	34%	27%	38%	38%

5.4

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 (77% respectievelijk 88%) geeft aan dat dit het geval is (zie tabel 7). Het aandeel jongeren dat zegt niet te weten of de school op de hoogte is, is een stuk groter dan in 2022.

Tabel 7 School op de hoogte van hulp, 2023 en 2022

Weet de school van hulp of ondersteuning?	2023		2022	
	Jongeren (N=62)	Ouders (N=191)	Jongeren (N=95)	Ouders (N=252)
Ja	77%	88%	87%	91%
Nee	6%	6%	6%	2%
Weet ik niet	13%	2%	1%	3%
Niet van toepassing / zit niet op school	3%	5%	5%	4%

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

Bijlage I vragenlijst jongeren

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

Je antwoorden blijven anoniem

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

Door mee te doen aan deze vragenlijst ga je akkoord met het volgende:

► Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de jeugdhulp voor Zwolse jongeren te verbeteren.

Voordat je de vragenlijst invult:

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

1 Door wie of wat ben je geïnformeerd over de mogelijkheid om jeugdhulp te krijgen?

Je kunt meerdere antwoorden aankruisen

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

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

Je kunt meerdere antwoorden aankruisen.

- | | |
|---|--|
| ☐ Trias Jeugdhulp | ☐ 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 |

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

- | | |
|---|---|
| ☐ William Schrikker Stichting Jeugdbescherming & Jeugdreclassering | ☐ Omega groep (Autismehuis, Kubus, Het Middelpunt) |
| ☐ 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 | |

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

	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	☐	☐	☐	☐	☐

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

	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 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.	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

5 Wat heb je aan de hulp gehad?

	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	☐	☐	☐	☐	☐	☐

6 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	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp kan ik beter voor mijzelf opkomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over klachten.

7 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

8 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

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

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

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

Tot slot nog een paar algemene vragen

10 Wat is je geslacht?

- ☐ Jongen
- ☐ Meisje
- ☐ Overig

11 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 |

12 Wat is jouw postcode?

► bijvoorbeeld: 8000 AB

13 Hoelang kreeg/ krijg je hulp of ondersteuning?

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

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

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

Hartelijk dank voor je medewerking!

Bijlage II vragenlijst ouders

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

Beste ouder/ verzorger,

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

Uw antwoorden blijven anoniem

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

Door mee te doen aan deze vragenlijst gaat u akkoord met het volgende:

► Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de jeugdhulp voor Zwolse jongeren te verbeteren.

Voordat u de vragenlijst invult:

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

1. Door wie of wat bent u geïnformeerd over de mogelijkheid om jeugdhulp te krijgen?

U kunt meerdere antwoorden aankruisen

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

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

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

U kunt meerdere antwoorden aankruisen.

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

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

	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 zoon/ dochter nodig heeft.	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

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

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

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

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

6. Wat hebben u en uw zoon/ dochter 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 zoon/ dochter beter wat hij/ zij wil.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp zegt mijn zoon/ dochter vaker wat hij/ zij nodig heeft.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp voelt mijn zoon/ dochter zich beter gehoord.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Datum
Ons kenmerk

8 augustus 2023
CEO Jeugdhulp 2023

Door de hulp gaat het beter met mijn zoon/ dochter op school, werk of dagbesteding.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp besteedt mijn zoon/ dochter zijn/ haar vrije tijd beter.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp is de relatie van mijn zoon/ dochter met vrienden en anderen beter geworden.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp kan mijn zoon/ dochter beter zijn/ haar problemen oplossen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp kan mijn zoon/ dochter beter voor zichzelf opkomen.	☐	☐	☐	☐	☐	☐
Door de hulp heeft mijn zoon/ dochter meer vertrouwen in de toekomst.	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over klachten.

7. 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

8. 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

9. Als u een klacht hebt ingediend: bent u tevreden over de manier waarop uw klacht is afgehandeld?

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

Tot slot nog een paar algemene vragen:

10. Ik ben ...

- ☐ De vader
- ☐ De moeder
- ☐ Iemand anders, namelijk ...

11. In welke leeftijdsgroep(en) zit(ten) uw kind(eren) met jeugdhulp?

- ☐ 0 t/m 5 jaar
- ☐ 6 t/m 11 jaar

Datum

8 augustus 2023

Ons kenmerk

CEO Jeugdhulp 2023

☐ 12 t/m 17 jaar

☐ 18 t/m 23 jaar

12. Wat is uw postcode?

► bijvoorbeeld: 8000 AB

13. Hoelang hebt u en/of heeft uw zoon/ dochter hulp of ondersteuning gekregen?

☐ Korter dan 3 maanden

☐ Tussen de 3 en 6 maanden

☐ Tussen 6 en 12 maanden

☐ Langer dan een jaar

14. Weet de school van uw zoon/ dochter (bijvoorbeeld een leraar, mentor of begeleider) dat hij/ zij in het afgelopen jaar hulp of ondersteuning kreeg?

☐ Ja

☐ Nee

☐ Weet ik niet

☐ Niet van toepassing/ Mijn zoon/ dochter zit niet op school

Hartelijk dank voor uw medewerking!