Cliëntervarings-onderzoek Jeugdhulp Hart van Brabant 2022

Rapport I&O Research

i&o research

www.ioresearch.nl

Colofon

Uitgave
I&O Research
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam

Rapportnummer
2023/008

Datum
januari 2023

Opdrachtgever
Gemeente Tilburg

Auteurs
Judith van Werkhooven
Naïma van Huizen

Copyright
Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.

Inhoudsopgave

Samenvatting 4

1 Inleiding 7

2 Resultaten 11

2.1 Achtergrond cliënten 11
2.2 De toegang tot jeugdhulp 11
2.3 Kwaliteit van de jeugdhulp 15
2.4 Effect van jeugdhulp 19
2.5 Algemene beoordeling 24
2.6 Andere hulpvragen 24
2.7 Verdere opmerkingen 25

Samenvatting

In opdracht van de regio Hart van Brabant, bestaande uit elf gemeenten, voerde I&O Research in oktober en november 2022 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit onder cliënten om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp binnen de betrokken gemeenten. Dit betreft de gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Gilze en Rijen, Dongen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk, Tilburg en Waalwijk. De gemeenten voldoen hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Jeugdhulp zijn cliënten die (in 2022 in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente jeugdhulp hebben ontvangen. In totaal ontvingen 4.549 jeugdhulpcliënten of hun ouders in de regio Hart van Brabant een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 834 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 18 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

Toegang tot jeugdhulp: cliënt is snel geholpen en ontvangt de hulp die nodig is

Cliënten zijn voornamelijk doorverwezen naar jeugdhulp via een huis-, jeugd- of kinderarts (51%), maar ook door gemeente-specifieke partijen (zoals een GGD, een cliëntenondersteuner van MEE of door een wijkteam) (15%) of door andere partijen, zoals school (34%). De meeste mensen wisten waar zij terechtkonden (79%) en vonden bovendien dat zij snel geholpen waren (70%). Dit komt overeen met voorgaande jaren (2016 t/m 2018). Een kwart van de cliënten (24%) was bekend met de optie om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen en van deze groep heeft weer een kwart (26%) dit ook daadwerkelijk gedaan. Het merendeel ontvangt de hulp die zij nodig hebben (84%) en kon de hulpverlener zelf kiezen (72%).

Kwaliteit van de jeugdhulp: ruime meerderheid is tevreden

Over het algemeen is een ruime meerderheid tevreden met de jeugdhulp die zij ontvangen: het percentage dat positief is over de verschillende aspecten van de hulpverlening zakt niet onder de 73 procent. Men voelt zich goed geholpen (86%), heeft het idee dat de verschillende betrokken organisaties goed samenwerken (76%) en ervaart de hoeveelheid ontvangen informatie als voldoende (82%). Daarnaast hebben de meeste cliënten het idee dat beslissingen samen met hen worden genomen (89%) en dat hulpverleners voldoende kennis hebben om hen te helpen (86%). Bovendien voelen negen op de tien cliënten (90%) zich serieus genomen door de hulpverleners waar zij mee te maken krijgen. Vrijwel iedereen voelt zich respectvol behandeld (95%). De meeste cliënten (84%) hebben een vast contactpersoon. Tot slot heeft bijna driekwart (73%) het gevoel dat de hulp is gericht op hetgeen zij goed in zijn, in plaats van enkel op hun problemen.

Effect van jeugdhulp: meeste cliënten positief

Het effect van jeugdhulp is onderzocht aan de hand van stellingen over vier thema's: opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving. De meeste cliënten voelen zich beter door de hulp (80%), vinden dat het beter gaat met hun gedrag (76%), dat het thuis beter gaat (76%) en voelen zich veiliger (67%). Deze eerste drie percentages zijn sinds 2018 wel ietwat gedaald (toen was dit respectievelijk nog 84%, 79% en 73%). Wat betreft zelfstandigheid laat het merendeel weten dat zij beter weten wat ze willen (65%), dat zij vaker zeggen wat ze nodig hebben (68%) en dat ze het gevoel hebben dat er beter naar ze wordt geluisterd (74%). Deze resultaten komen sterk overeen met voorgaande jaren. Cliënten ervaren ook qua zelfredzaamheid positieve effecten van de jeugdhulp.

Zeven op de tien cliënten (70%) geven aan beter eigen problemen op te kunnen lossen. Hoewel dit een lichte daling betreft sinds 2018 (77%), liggen de percentages van positieve resultaten van de twee andere zelfredzaamheids-aspecten in 2022 een stuk hoger dan in 2018 en de voorgaande jaren. Een grote groep cliënten (62%) vindt dat zij beter voor zichzelf kunnen opkomen en heeft meer vertrouwen in de toekomst (63%) dankzij de jeugdhulp. In 2018 was dit respectievelijk 50 en 56 procent. Wat betreft 'meedoen in de samenleving' geeft bijna driekwart van de cliënten (73%) aan dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding. Minder dan de helft van de cliënten ziet verbetering in de vrijetijdsbesteding (48%) en in de relatie met vrienden en anderen (48%). De andere helft is voornamelijk van mening dat dit hetzelfde is gebleven sinds de jeugdhulp (47% bij beide aspecten). In 2018 lagen de percentages positieve resultaten hoger: 61 procent vond vrijetijdsbesteding beter gaan en 66 procent ervaarde betere relaties. Het positieve resultaat met betrekking tot het laatste kwaliteitsthema, zelfvertrouwen, ziet ook een kleine daling ten opzichte van 2018: waar destijds 73 procent aangaf meer vertrouwen te hebben gekregen in wat men kan, gaat het dit jaar om een groep van 69 procent.

Algemene beoordeling: nut van jeugdhulp wordt beoordeeld met een ruim voldoende

Het gemiddelde rapportcijfer waarmee cliënten het nut van de jeugdhulp beoordelen is een 7,5. Dit komt sterk overeen met voorgaande jaren (7,6 in 2018, 7,5 in 2017 en 7,3 in 2016). Een kleine groep (9%) beoordeelt het nu met een onvoldoende (rapportcijfers 1 t/m 5).

Inleiding

1 Inleiding

1.1 Achtergrond

In opdracht van de gemeente Tilburg voert onderzoeksbureau I&O Research een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit onder de elf regiogemeenten in Hart van Brabant: Alphen-Chaam, Baarle-Nassau, Gilze en Rijen, Dongen, Goirle, Heusden, Hilvarenbeek, Loon op Zand, Oisterwijk, Waalwijk en Tilburg. Het onderzoek biedt de gemeenten inzicht in de ervaringen van hun jeugdhulpcliënten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning en welke effecten deze heeft op hun kwaliteit van leven. Dankzij deze monitoring kan het huidige beleid geëvalueerd worden en kan er besloten worden of er aanleiding is om het beleid bij te stellen of aan de te scherpen. Daarnaast voldoen de gemeentes met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijk verplichting van de Jeugdwet om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Werkwijze en respons

De doelgroep betreft alle cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeentes een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Jongeren van 13 t/m 15 jaar zijn persoonlijk benaderd voor het onderzoek. Kinderen tot en met 12 jaar werden via hun ouders betrokken bij het onderzoek. Jongeren ouder dan 15 jaar zijn niet benaderd, aangezien er bij deze groep niet gecontroleerd kon worden wie er zonder medeweten van ouders hulp heeft ontvangen.

In oktober en november 2022 ontvingen 4.549 jeugdhulpcliënten en/of hun ouders een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek. Bij de brief zat een schriftelijke vragenlijst en men had ook de gelegenheid om de vragenlijst online in te vullen (door middel van een persoonlijke inlogcode en via een QR-code). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 834 cliënten en ouders de vragenlijst volledig in, een respons van 18 procent.

Figuur 1.1 Responspercentage per gemeente

	Jongeren		Ouders		
Gemeente	**Uitgenodigd**	**Respons**	**Uitgenodigd**	**Respons**	**Totale responspercentage**
Alphen-Chaam (ABG)[1]	41	8	77	14	19%
Baarle-Nassau (ABG)	17	2	55	11	18%
Gilze en Rijen (ABG)	80	13	240	69	26%
Dongen	96	11	277	53	17%
Goirle	85	20	233	51	22%
Heusden	134	21	369	68	18%
Hilvarenbeek[2]	33	2	94	22	19%
Loon op Zand	68	11	201	51	23%
Oisterwijk	118	12	222	68	24%
Tilburg	746	82	752	146	15%
Waalwijk	150	16	461	83	16%

1.3 Nauwkeurigheid

Ieder onderzoek gebaseerd op steekproeven bevatten afwijkingen ten opzichte van de werkelijkheid. Deze afwijking wordt de nauwkeurigheidsmarge genoemd. Een voorbeeld: een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent betekent dat bij een resultaat van 50 procent het resultaat in werkelijkheid tussen 45 procent en 55 procent ligt. Bij grotere populaties wordt een nauwkeurigheidsmarge van 5 procent als grens van nauwkeurigheid genomen. Met de totale respons van 834 is de nauwkeurigheidsmarge van dit onderzoek 3,07 procent. Daarmee zijn de resultaten nauwkeurig genoeg.

[1] *De gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen zijn in deze rapportage samengevoegd tot 'ABG-Gemeenten', zodat de steekproef groot genoeg is om over te rapporteren.*
[2] *De respons uit Hilvarenbeek is te laag (24) om te spreken van representatieve onderzoeksresultaten. Dat betekent dat alle resultaten met betrekking tot Hilvarenbeek als indicatief dienen te worden beschouwd.*

1.4 Vragenlijst CEO Jeugdhulp

De vragenlijst is in samenspraak met de gemeentes opgesteld en komt grotendeels overeen met de vragenlijst van het ceo dat in 2019 door I&O Research werd uitgevoerd, zodat data vergeleken kan worden[3]. Er zijn twee varianten van de vragenlijst ingezet: een gericht aan jongeren en een gericht aan ouders en verzorgers. De vragenlijst bevatten onder andere vragen over de toegang naar hulp, bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning, de kwaliteit van de zorg en de effecten van de zorg.

1.5 Analyse en rapportage

De antwoordcategorieën 'weet niet', 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke figuur staat tussen haakjes het aantal respondent dat deze vraag over 2022 invulde vermeld met (n=). Als er meerdere vragen of stellingen staan verwerkt in een grafiek of tabel, wordt met (nmin=) het laagste aantal respondenten van een van die stellingen benoemd. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten genoteerd.

De formuleringen in deze rapportage van de vragen en stellingen uit de vragenlijst komen voort uit de vragenlijst van jongeren en staan dus in de ik-vorm. Ouders/verzorgers hebben dezelfde vragenlijst ingevuld, met aangepaste zinnen: 'mijn kind' in plaats van 'ik'.

De resultaten van de gemeenten Alphen-Chaam, Baarle-Nassau en Gilze en Rijen zijn samengevoegd onder 'ABG-gemeenten', aangezien het aantal respondenten per gemeente te klein is om over te kunnen rapporteren.

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de uitkomsten van de jaren 2016 tot en met 2018. We spreken van verschillen als deze 3 procent of groter zijn (bij percentages). Ook beschrijven we over de resultaten van 2022 de significante verschillen tussen jongeren en ouders/verzorgers. Verschillen worden alleen beschreven indien deze significant zijn. Daarnaast worden verschillen, tenzij anders vermeld, alleen beschreven indien het aantal cliënten per subgroep minimaal 50 is. In sommige gevallen worden verschillen tussen groepen met een lager aantal cliënten indicatief beschreven. Verder worden enkele bevindingen per gemeente in een tabel weergegeven. Significante verschillen tussen de gemeenten worden niet gerapporteerd.

[3] *In 2020 is er een kwalitatief CEO uitgevoerd, waardoor deze resultaten niet kunnen worden meegenomen in de vergelijking.*

Resultaten

2 Resultaten

2.1 Achtergrond cliënten

Tabel 2.1 Achtergrondinformatie van de cliënten

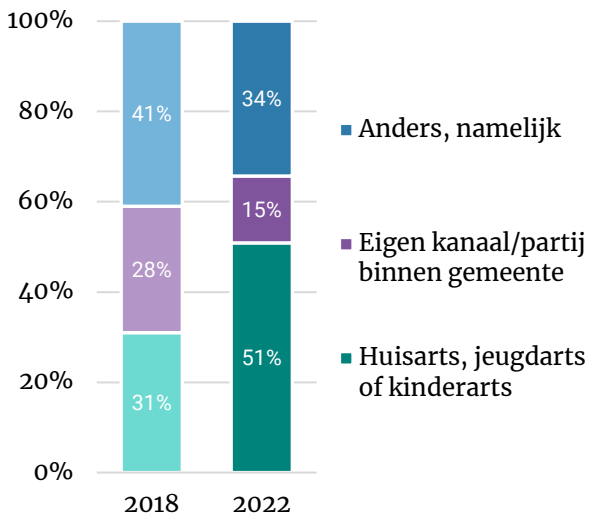
Jongere of ouder	%	Geslacht[4]	%
• Jongere	24%	• Jongen	44%
• Ouder	76%	• Meisje	51%
Leeftijd[5]		• Anders	5%
• 13 jaar	27%		
• 14 jaar	37%		
• 15 jaar	36%		

2.2 De toegang tot jeugdhulp

Helft cliënten via arts in contact met hulp

Cliënten komen in contact met de hulpverlener via een doorverwijzing van een andere partij. De helft van de cliënten (51%) is doorverwezen door een huis-, jeugd- of kinderarts. Vijftien procent is doorverwezen door een gemeente-specifieke partij, zoals een GGD, een cliëntenondersteuner van MEE of door een wijkteam. Een derde is via een andere weg in contact gekomen met de jeugdhulpverlener. Uit de open antwoorden blijkt dit voornamelijk om doorverwijzingen vanuit de school en zorgaanbieders te gaan. In 2018 lagen deze verhoudingen anders. Toen werden minder cliënten doorverwezen door een arts (31%) en meer via een gemeente-specifieke partij (28%).

Figuur 2.1 Door wie ben je doorverwezen naar de hulpverlener? (n=822)

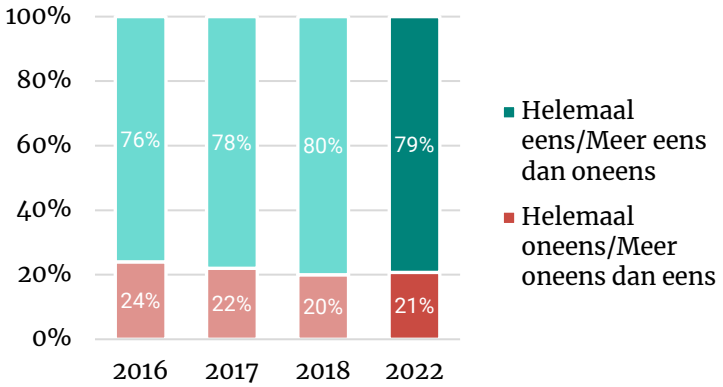


[4] *Deze gegevens zijn enkel bekend van de jongeren die de vragenlijsten zelf hebben ingevuld.*
[5] *Deze gegevens zijn enkel bekend van de jongeren die de vragenlijst zelf hebben ingevuld.*

Merendeel bekend met weg naar hulp

Bijna acht op de tien cliënten (79%) wisten voorafgaand waar zij terechtkonden met hun hulpvraag. Twee op de tien (21%) wisten dit niet. De bekendheid is iets toegenomen sinds 2016, maar is wel nagenoeg hetzelfde gebleven sinds 2017.

Figuur 2.2 Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb (n=820)



70% van de cliënten en ouders/verzorgers zeggen dat zij snel zijn geholpen. In 2018 was dit 72 procent en in 2017 en 2016 71 procent. Drie op de tien voelen zich niet snel geholpen (30%).

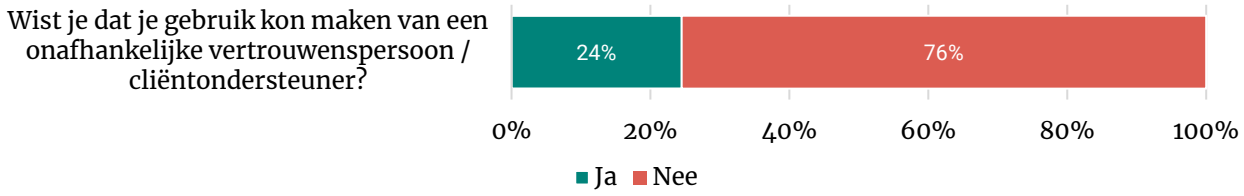
Tabel 2.2 Toegang tot de hulp – deel A (% 'Helemaal eens/meer eens dan oneens')

	Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	Ik ben snel geholpen
ABG-Gemeenten	85%	71%
Dongen	83%	70%
Goirle	81%	70%
Heusden	76%	77%
Hilvarenbeek	75%	83%
Loon op Zand	77%	80%
Oisterwijk	65%	59%
Tilburg	82%	68%
Waalwijk	81%	68%

Kwart cliënten bekend met optie van onafhankelijke cliëntenondersteuner

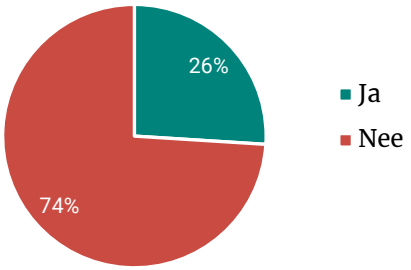
Cliënten kunnen de hulp inschakelen van een onafhankelijke vertrouwenspersoon van het Advies- en Klachtenbureau Jeugdzorg of een cliëntenondersteuner. Dit is iemand die helpt met informatie, advies en ondersteuning. Diegene kan helpen bij het gesprek met de gemeente en komt op voor de rechten van de cliënten. Een kwart van de cliënten (24%) is op de hoogte van deze optie en driekwart (76%) geeft aan hier niet bekend mee te zijn. Deze resultaten zijn niet te vergelijken met voorgaande jaren, aangezien dit de eerste keer is dat deze vraag werd gesteld in de vragenlijst.

Figuur 2.3 Bekendheid cliëntenondersteuner (n=833)



Van de cliënten die bekend zijn met de mogelijkheid om een cliëntenondersteuner in te schakelen heeft een kwart (26%) hier ook daadwerkelijke gebruik van gemaakt. Driekwart (74%) heeft dit niet gedaan. Van de gehele groep cliënten heeft 8 procent hiervan gebruikgemaakt, waarbij jongeren dit vaker (13%) hebben gedaan dan ouders/verzorgers (7%)[6].

Figuur 2.4 Heb je gebruikgemaakt van een onafhankelijke vertrouwenspersoon/cliëntondersteuner? (onder cliënten bekend met cliëntenondersteuner) (n=131)



Tabel 2.3 Bekendheid met cliëntondersteuner (% 'Ja')

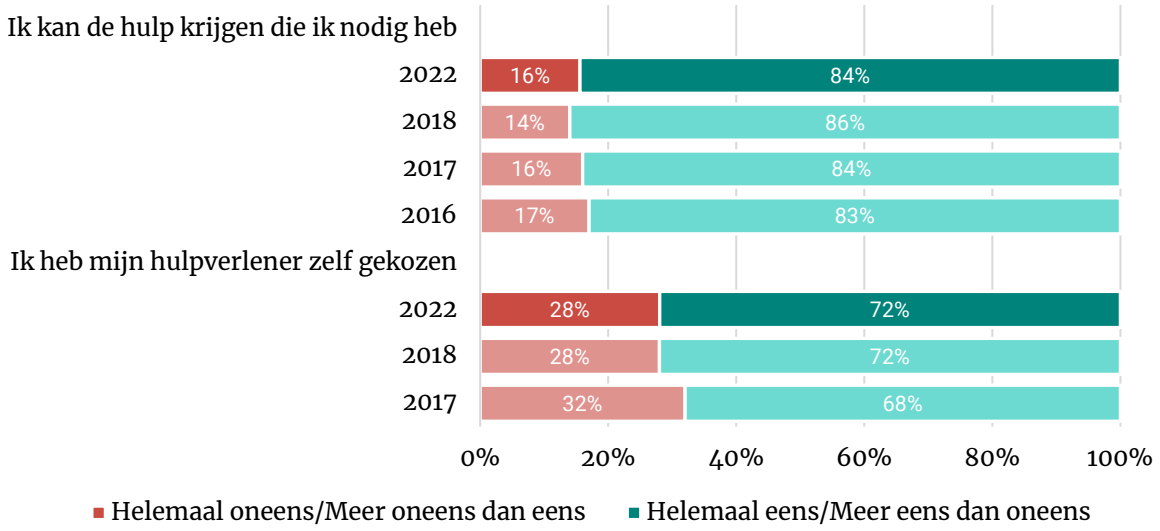
ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
25%	15%	25%	24%	17%	19%	24%	33%	18%

[6] *Deze resultaten zijn indicatief.*

Jongeren kiezen minder vaak zelf de hulpverlener ten opzichte van ouders/verzorgers

Het merendeel van de cliënten (84%) is van mening dat zij de hulp kunnen ontvangen die zij nodig hebben (zie Figuur 2.5). Zestien procent is het hier niet mee eens. Deze resultaten komen overeen met de voorgaande jaren. Ruim zeven op de tien cliënten (72%) hebben zelf een hulpverlener kunnen kiezen. In 2017 was deze groep kleiner (68%) en in 2018 was deze groep even groot als in 2022 (72%). Jongeren geven minder vaak aan dat zij de keuze voor een hulpverlener zelf hebben gemaakt dan ouders/verzorgers. Deze laatste groep geeft vaker aan zelf de keuze te kunnen maken (53% van de jongeren vs. 78% van de ouders/verzorgers).

Figuur 2.5 Benodigde hulp krijgen en kiezen van hulpverlener (nmin=771)



Tabel 2.4 Toegang tot de hulp – deel B (% 'Helemaal eens/meer eens dan oneens')

	Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	Ik heb mijn hulpverlener zelf gekozen
ABG-Gemeenten	84%	71%
Dongen	88%	80%
Goirle	87%	70%
Heusden	81%	73%
Hilvarenbeek	96%	75%
Loon op Zand	82%	72%
Oisterwijk	81%	71%
Tilburg	85%	68%
Waalwijk	84%	76%

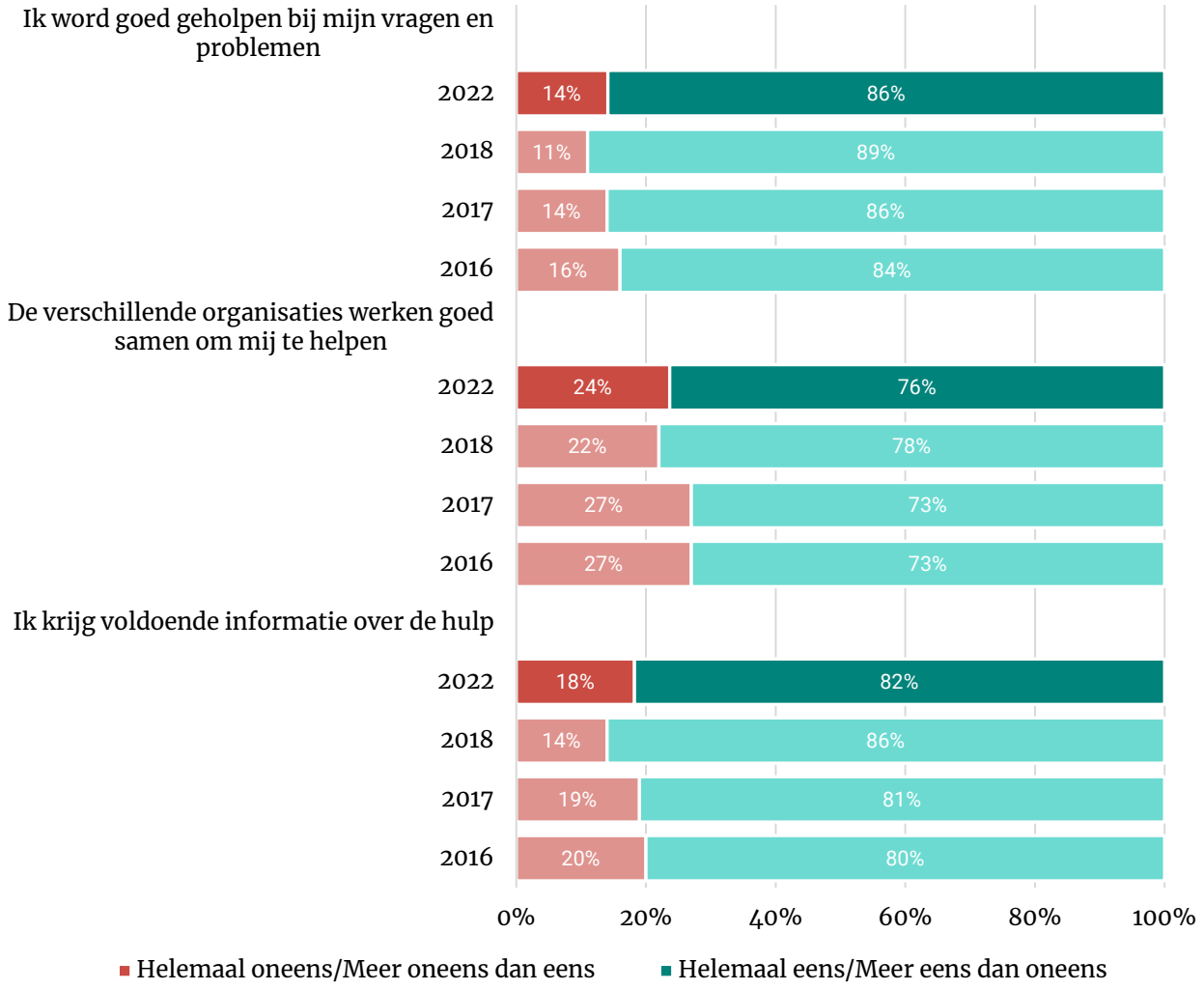
2.3 Kwaliteit van de jeugdhulp

Aan de hand van negen stellingen kon men aangeven hoe men de kwaliteit van de jeugdhulp ervaart. Deze worden hier per drie stellingen behandeld. Over het algemeen is een ruime meerderheid tevreden met de jeugdhulp die zij ontvangen: het percentage dat positief is over de verschillende aspecten van de hulpverlening zakt niet onder de 73 procent.

Lichte daling tevredenheid met hoeveelheid ontvangen informatie

Ruim acht op de tien cliënten voelen zich goed geholpen bij vragen en problemen (zie Figuur 2.6). Dit betreft een lichte afname sinds 2018, toen 89 procent hier positief over was. Het resultaat van dit jaar komt overeen met dat van 2017. Driekwart (76%) van de cliënten vindt dat de verschillende organisaties die betrokken zijn bij het ondersteuningsproces goed met elkaar samenwerken. Dit komt sterk overeen met 2018 en laat dus een enigszins stabiele verbetering zien sinds 2016. Ongeveer acht op de tien (82%) cliënten zien de ontvangen informatie over de hulp als voldoende. Deze tevredenheid is licht gedaald sinds 2018, toen nog 86 procent aangaf de informatie voldoende te vinden. Jongeren zijn het vaker oneens met deze stelling (25%) dan ouders/verzorgers (16%).

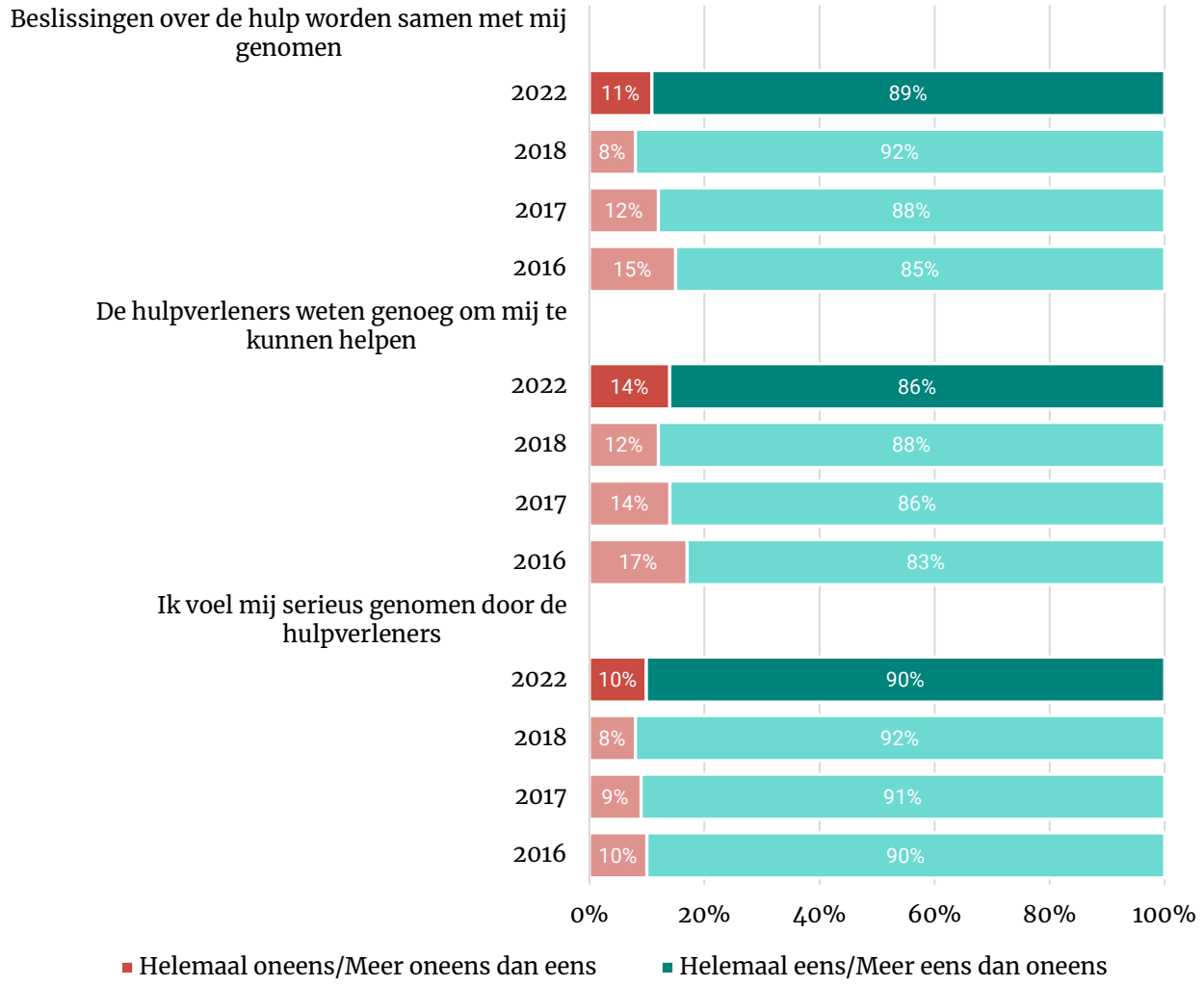
Figuur 2.6 Kwaliteit Jeugdhulp - Deel A (nmin=693)



Cliënt voelt zich serieus genomen

Cliënten reageren over het algemeen zeer positief op de drie hier opvolgende aspecten van jeugdhulp (zie Figuur 2.7). Een ruime meerderheid geeft aan tevreden te zijn met de mate waarin beslissingen in samenspraak worden genomen, de kennis van de hulpverleners en de mate waarin de cliënt zich serieus genomen voelt. De resultaten komen sterk overeen met die van voorgaande jaren. In 2018 was men wel iets vaker van mening dat beslissingen over de hulp samen met de cliënt zelf werden genomen: toen vond 92 procent dit. In 2022 is dit 89 procent. Verder geven jongeren bij alle drie de stellingen vaker aan het oneens te zijn dan ouders/verzorgers.

Figuur 2.7 Kwaliteit Jeugdhulp - Deel B (nmin=792)

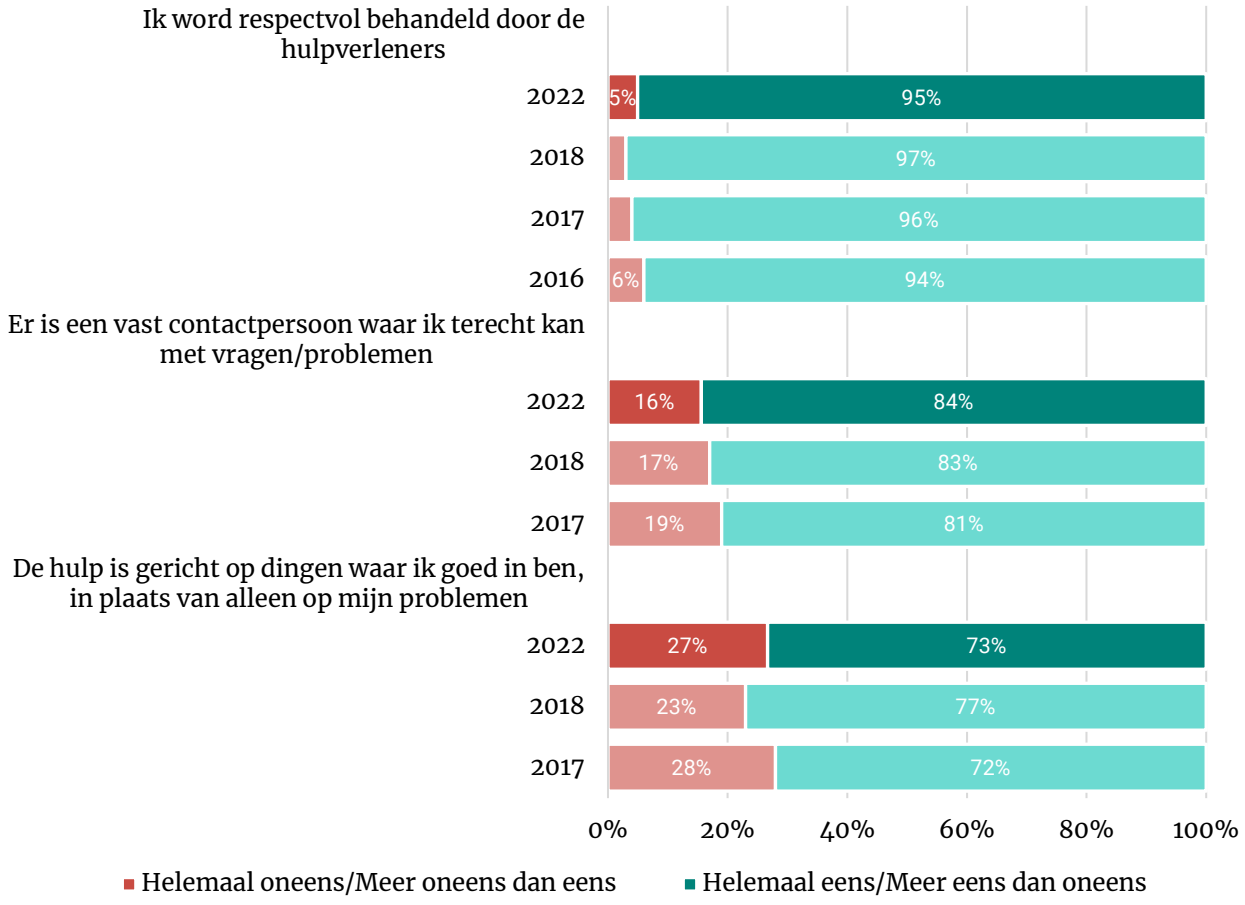


Vrijwel iedereen voelt zich respectvol behandeld

Bijna alle cliënten (95%) voelen zich respectvol behandeld door de hulpverleners waarmee zij in contact komen (zie Figuur 2.8). Een klein deel (5%) ervaart dit anders. Daarnaast geeft een grote meerderheid (84%) aan terecht te kunnen bij een vast contactpersoon. Dit komt sterk overeen met het resultaat uit 2018, maar geeft wel een verbetering weer sinds 2017, toen dit nog 81 procent was. Ten slotte heeft bijna driekwart (73%) het idee dat de hulp is gericht op waar zij goed in zijn, in plaats van enkel op eigen problemen. Hoewel dit resultaat overeenkomt met 2017, betreft het een lichte daling ten opzichte van 2018, toen nog 77 procent dit idee had.

Wat betreft deze laatste stelling zijn opnieuw jongeren het hier vaker mee oneens (37%) dan ouders/verzorgers (23%): zij hebben minder vaak het gevoel dat de hulp gericht is op de dingen waar zij goed in zijn.

Figuur 2.8 Kwaliteit Jeugdhulp - Deel C (nmin=731)



Tabel 2.5 Kwaliteit Jeugdhulp (% 'Helemaal eens/meer eens dan oneens')

	ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	89%	89%	89%	80%	96%	87%	80%	86%	84%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	81%	78%	78%	77%	71%	80%	71%	74%	78%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	85%	86%	81%	76%	92%	85%	67%	84%	82%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	92%	93%	94%	86%	96%	88%	86%	86%	91%
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	88%	89%	91%	75%	92%	90%	83%	86%	86%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	92%	91%	96%	86%	96%	90%	89%	88%	93%
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	95%	96%	96%	95%	96%	95%	96%	93%	98%
Er is een vast contactpersoon waar ik terecht kan met vragen/problemen	88%	89%	81%	84%	91%	85%	69%	84%	91%
De hulp is gericht op dingen waar ik goed in ben, in plaats van alleen op mijn problemen	80%	78%	75%	71%	79%	67%	66%	70%	78%

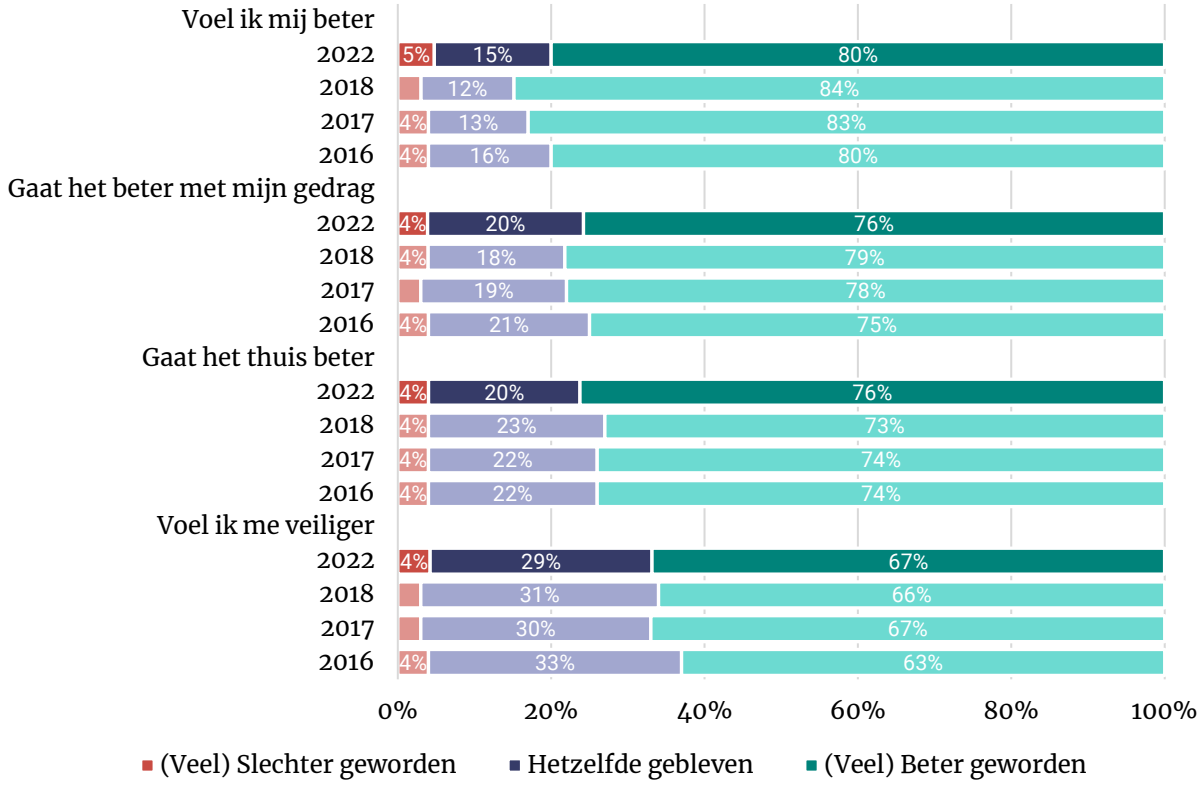
2.4 Effect van jeugdhulp

Het effect van jeugdhulp wordt onderzocht aan de hand van vier thema's: opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving.

Opgroeien: door hulp gaat het thuis (steeds) beter

Eén op de tien cliënten (80%) voelt zich beter dankzij de ontvangen hulp (of denkt dat hun kind zich beter voelt). Dit laat een lichte daling zien ten opzichte van 2018, toen dit nog 84 procent was. Jongeren geven vaker aan dat zij zich slechter zijn gaan voelen (8%), dan dat ouders/verzorgers dit aangeven over hun kind (4%)[7]. Driekwart van de cliënten (76%) vindt dat het door de hulp beter gaat met het eigen gedrag (of het gedrag van hun kind) en dat het thuis beter gaat. Hoewel de verbeteringen in het gedrag een lichte daling laat zien sinds 2018 (van 79% naar 76%), is er dit jaar een grotere groep cliënten die het thuis beter vinden gaan door de hulp (van 73% naar 76%). Twee derde (67%) voelt zich door de hulp veiliger (of denkt dat hun kind zich veiliger voelt). Dit komt sterk overeen met de jaren 2017 en 2018, wat daardoor een stabiele verbetering laat zien sinds 2016, toen nog 63 procent zich veiliger voelde. De percentages positieve effecten zijn het hoogste op het gebied van het thema 'opgroeien', ten opzichte van de andere drie thema's (zelfstandigheid, zelfredzaamheid en meedoen in de samenleving).

Figuur 2.9 Effect op opgroeien: Door de hulp… (nmin=591)



[7] *Deze resultaten zijn indicatief*

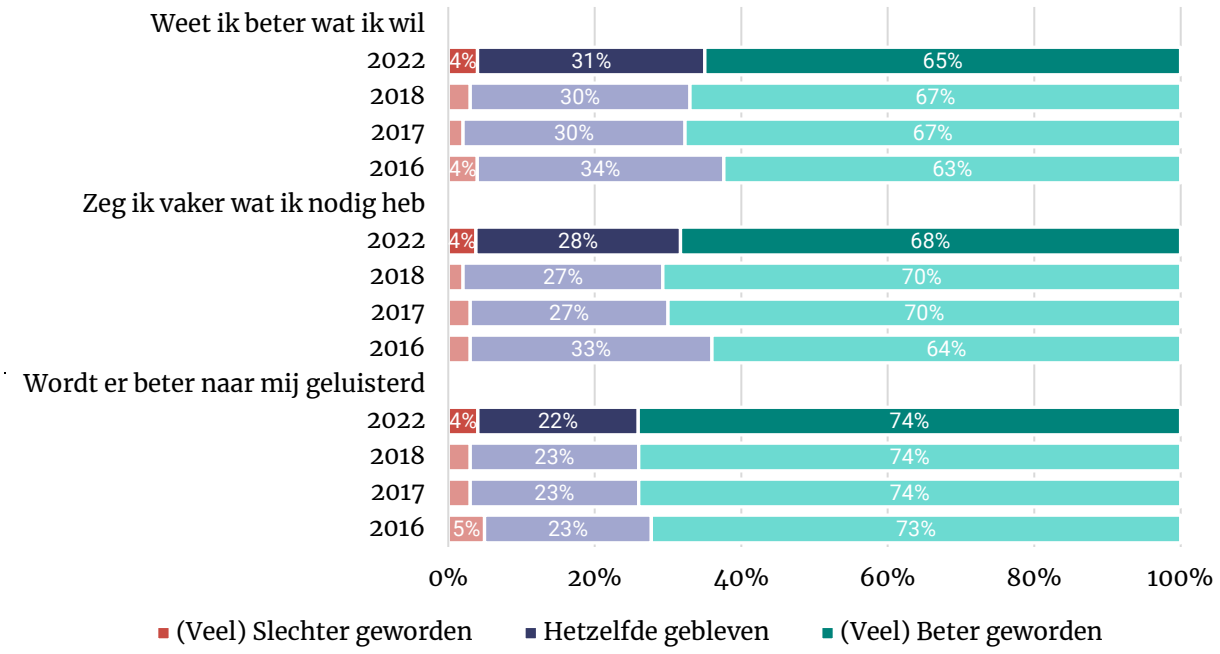
Tabel 2.6 Effect van Jeugdhulp op opgroeien (% '(Veel) Beter geworden')

	ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
Voel ik mij beter	83%	83%	87%	79%	96%	84%	83%	74%	76%
Gaat het beter met mijn gedrag	81%	78%	83%	74%	90%	74%	69%	72%	78%
Gaat het thuis beter	81%	77%	86%	68%	85%	76%	77%	74%	73%
Voel ik me veiliger	67%	65%	71%	65%	69%	73%	66%	69%	58%

Meer zelfstandigheid door de ontvangen hulp

Op het gebied van 'zelfstandigheid' ziet ook een ruime meerderheid van de cliënten een verbetering. Twee derde (65%) geeft aan beter te weten wat zij zelf willen (of hun kind wil). Bijna zeven op de tien (68%) laten vaker horen wat zij nodig hebben en driekwart (74%) van de cliënten heeft ook het idee dat er beter naar ze wordt geluisterd. Deze resultaten komen sterk overeen met voorgaande jaren. Jongeren geven vaker aan dat het slechter gaat wat betreft uitspreken wat ze nodig hebben (7%) en de mate waarin er naar hen geluisterd wordt (7%), dan dat ouders/verzorgers dit doen over hun kind (in beide gevallen 3%)[8].

Figuur 2.10 Effect op zelfstandigheid: Door de hulp…(nmin=648)



[8] *Deze resultaten zijn indicatief.*

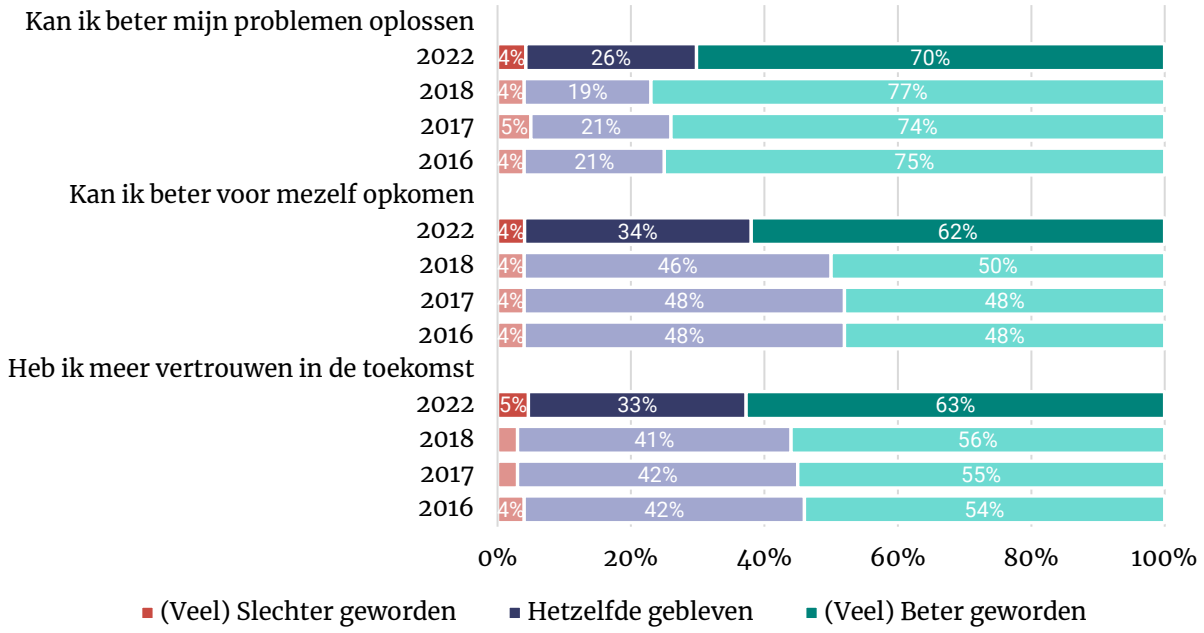
Tabel 2.7 Effect van Jeugdhulp op zelfstandigheid (% '(Veel) Beter geworden')

	ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
Weet ik beter wat ik wil	71%	69%	72%	64%	50%	57%	64%	63%	64%
Zeg ik vaker wat ik nodig heb	70%	76%	70%	76%	65%	65%	70%	65%	62%
Wordt er beter naar mij geluisterd	80%	78%	78%	74%	86%	80%	73%	71%	64%

Zelfredzaamheid: cliënten hebben meer vertrouwen in de toekomst dan voorgaande jaren

Zeven op de tien cliënten (70%) zijn van mening dat de hulp ervoor heeft gezorgd dat zij beter hun eigen problemen kunnen oplossen (of dat hun kind dit beter kan) (zie Figuur 2.11). Dit is een daling ten opzichte van 2018, toen dit nog 77 procent was. Het percentage van dit jaar is ook het laagste sinds 2016. Wel zijn er stijgingen te zien in de andere twee aspecten van 'zelfredzaamheid': de groep die aangeeft beter voor zichzelf op te kunnen komen (62%) en meer vertrouwen te hebben in de toekomst (63%) ligt een stuk hoger dan in 2018 (respectievelijk 50% en 56%) en de daaraan voorgaande jaren. Jongeren hebben vaker het idee dat ze slechter voor zichzelf kunnen opkomen(8%), dan dat ouders/verzorgers dit idee over hun kind hebben (3%)[9].

Figuur 2.11 Effect op zelfredzaamheid: Door de hulp… (nmin=663)



[9] *Deze resultaten zijn indicatief.*

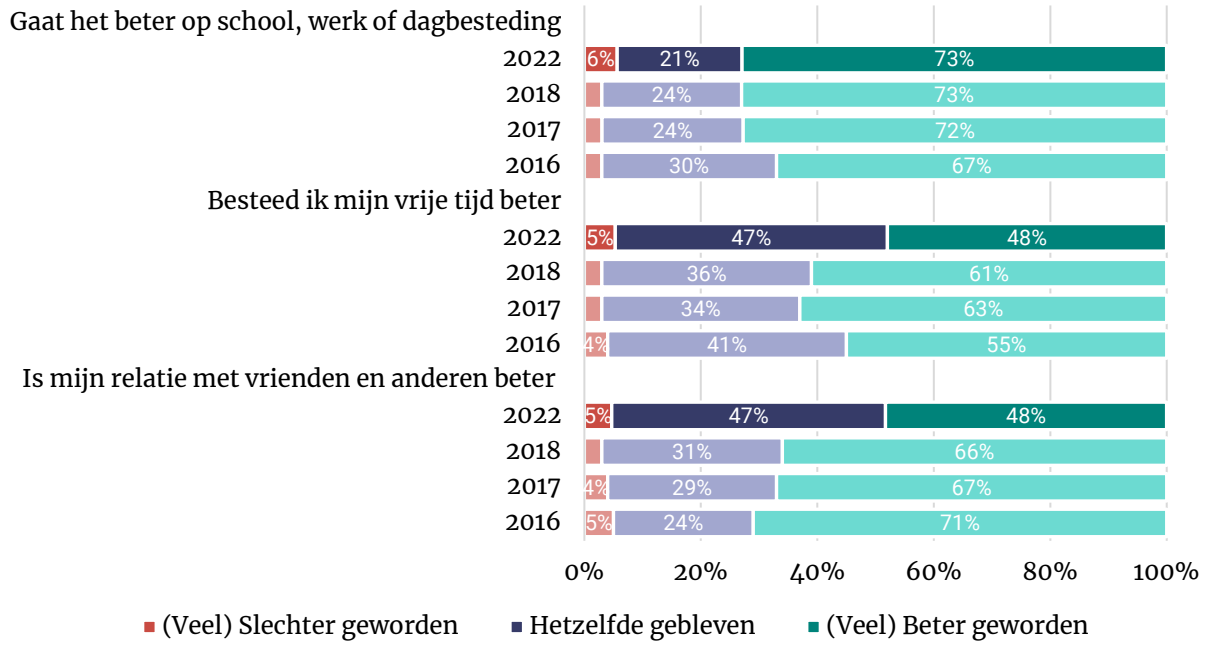
Tabel 2.8 Effect van Jeugdhulp op zelfredzaamheid (% '(Veel) Beter geworden')

	ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
Kan ik beter mijn problemen oplossen	69%	70%	79%	70%	85%	74%	74%	65%	69%
Kan ik beter voor mezelf opkomen	60%	67%	60%	60%	76%	65%	67%	59%	61%
Heb ik meer vertrouwen in de toekomst	68%	67%	70%	59%	59%	69%	70%	57%	56%

Meedoen: minder cliënten zien verbeteringen in vrijetijdsbesteding en persoonlijke relaties

Bijna driekwart van de cliënten (73%) vindt dat het dankzij de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding (of dat dit het geval is voor hun kind) (zie Figuur 2.12). Dit betreft hetzelfde percentage als in 2018. De groep die ervaart dat het juist slechter gaat is wel iets groter: 6 procent in 2022 tegenover 3 procent in 2018. Het positieve effect van de hulp op de twee andere aspecten van het thema 'meedoen in de samenleving' is dit jaar wel veranderd sinds 2018. Ongeveer de helft van de cliënten geeft dit jaar aan de eigen vrije tijd beter te besteden dankzij de hulp, waarbij dit in 2018 nog om een groep van 61 procent procent ging. Dit jaar geeft een grotere groep aan dat dit aspect hetzelfde is gebleven (47% tegenover 36% in 2018). Het is dus niet zozeer het geval dat een grotere groep het slechter vindt gaan. Eenzelfde ontwikkeling betreft het aspect van de relaties met vrienden en anderen: bijna de helft van de cliënten (48%) vindt dat deze dankzij de hulp zijn verbeterd, waar dit in 2018 nog 66 procent was. Opnieuw geeft een grotere groep aan dat dit aspect hetzelfde is gebleven (47% tegenover 31% in 2018) en is het aantal cliënten wat zich hier negatiever over uitlaat niet zozeer gegroeid (van 3% in 2018 naar 5% in 2022). Over alle aspecten laten jongeren zich vaker negatief uit dan dat ouders/verzorgers dit doen met betrekking tot hun kind.

Figuur 2.12 Effect op meedoen in de samenleving: Door de hulp… (nmin=619)



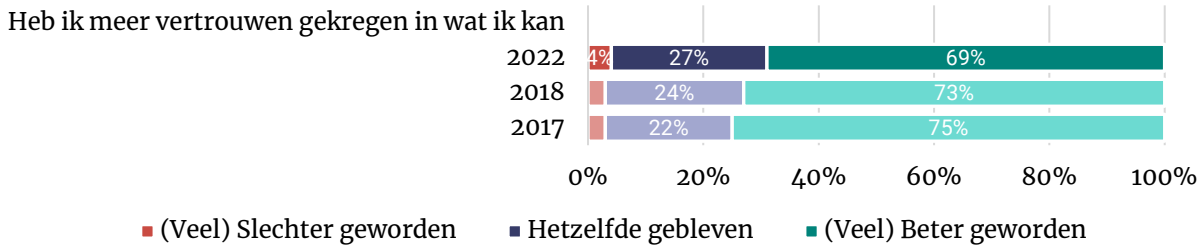
Tabel 2.9 Effect van Jeugdhulp op meedoen in de samenleving (% '(Veel) Beter geworden')

	ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
Gaat het beter op school, werk of dagbesteding	70%	77%	84%	75%	86%	70%	76%	68%	71%
Besteed ik mijn vrije tijd beter	47%	46%	53%	49%	53%	36%	51%	49%	47%
Is mijn relatie met vrienden en anderen beter	50%	49%	57%	51%	53%	49%	41%	45%	50%

Zelfvertrouwen: lichte afname in positieve effect op zelfvertrouwen

Het laatste effect-thema betreft zelfvertrouwen, wat aan de hand van één aspect gedefinieerd wordt. Bijna zeven op de tien cliënten (69%) hebben het gevoel dat zij meer vertrouwen hebben gekregen in hun eigen kunnen dankzij de ontvangen hulp (of denkt dat dit het geval is voor hun kind). Sinds 2017 neemt dit percentage af (75% in 2017 en 73% in 2018). De groep die het vertrouwen als onveranderd ervaart, is enigszins gegroeid (van 24% in 2018 naar 27% in 2022). Ouders/verzorgers laten zich wat positiever uit (72% vindt dat het beter gaat) dan jongeren zelf (60% vindt dat het beter gaat).

Figuur 2.13 Effect op zelfvertrouwen: Door de hulp…(n=716)



Tabel 2.10 Effect van Jeugdhulp op zelfvertrouwen (% '(Veel) Beter geworden')

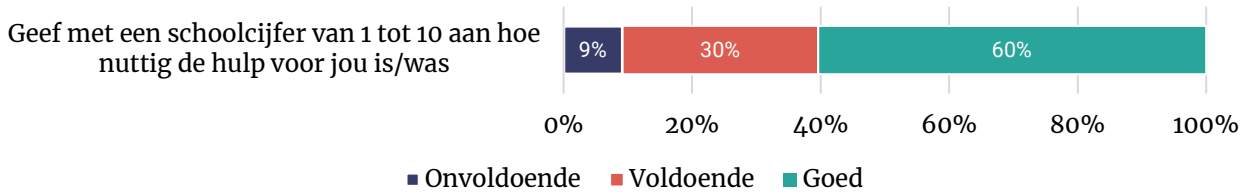
	ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
Heb ik meer vertrouwen gekregen in wat ik kan	74%	74%	77%	64%	77%	70%	78%	62%	65%

2.5 Algemene beoordeling

7,5 is het gemiddelde rapportcijfer waarmee de cliënten het nut van de jeugdhulp beoordelen (1 = volkomen nutteloos, 10 = uitstekend). In 2018 was dit een 7,6, in 2017 een 7,5 en in 2016 een 7,3.

De spreiding van het rapportcijfers is te zien in Figuur 2.14, waarbij een 'onvoldoende' staat voor de score 1 t/m 5, een 'voldoende' voor een 6 of 7, en een 'goed' voor een 8 t/m 10. Zes op de tien cliënten beoordelen het nut van de jeugdhulp dus met een goed, drie op de tien met een voldoende en een op de tien met een onvoldoende. Jongeren geven vaker een onvoldoende (16%) dan dat ouders/verzorgers dit doen (7%).

Figuur 2.14 Cijfer onvoldoende, voldoende, goed (n=795)



Tabel 2.11 Gemiddelde rapportcijfer nut jeugdhulp

ABG	Dong.	Goir.	Heus.	Hilv.	LoZ	Oist.	Tilb.	Waal.
7,5	7,8	7,5	7,1	7,8	7,5	7,4	7,4	7,6

2.6 Andere hulpvragen

Een kleine groep cliënten (11%) geeft aan dat zij nog een andere hulpvraag hebben, waarvoor zij nog geen hulp hebben ontvangen. Uit open antwoorden blijkt dat het hierbij gaat om verschillende behoeftes. Enkele cliënten willen meer onderzoek naar achterliggende redenen voor problemen en zijn benieuwd of dyslexie, ADHD of een autismespectrumstoornis gediagnostiseerd kan worden. Een aantal cliënten geeft aan behoefte te hebben aan een extra begeleidingsvorm of aan verlenging van de huidige begeleiding. Ook wordt er gesproken over de lange wachttijden waar men mee te maken heeft. Meerdere cliënten spreken ten slotte over het feit dat zij onvoldoende financiële middelen hebben om hun kind de ondersteuning of activiteiten te bieden die zij nodig zouden hebben, zoals voor extra psychologische hulp of voor sportactiviteiten.

Hieronder staan enkele citaten ter illustratie:

- *"Onderzoek autisme of andere diagnose stelling."*
- *"Eigenlijk het vervolg op de eerder gekregen hulpverlening, dit is lastig te vinden omdat je niet precies weet welk bureau je moet hebben."*
- *"Er waren eigenlijk verschillende hulpvragen en we hebben toen gekozen om ons te concentreren op 1 gebied, anders werd het teveel. Daarom wellicht in toekomst nog hulp nodig."*
- *"De wachtlijst is gewoon erg lang. De hulpvraag is daardoor, ook na ruim een half jaar, niet beantwoord. De hulpvraag is groter geworden."*
- *"Hij staat op de wachtlijst voor begeleiding."*
- *"De wachtlijsten van de [bepaalde] klinieken zijn niet te doen! Te lang waardoor je psychisch nog meer klachten krijgt!"*
- *"Meer (financiële) ondersteuning voor ouders/kinderen van kinderen die zorg nodig hebben."*
- *"Mijn zoon loopt motorisch behoorlijk achter en zou gebaad zijn om te sporten 1 op 1 d.m.v. een personal trainer. Maar dit is niet te betalen door mijzelf. Fysio is net te weinig personal trainer werkt op kracht en conditie."*
- *"Over hoe het traject nu verder verlopen gaat met mijn kind zonder dat ik op mega hoge kosten gejaagd ga worden."*
- *"Pgb voor zwemmen met Zorg. Zwemles betalen we zelf wel. Maar het gaat ons om stukje extra/ zorg. 47 euro voor half uur zwemles is niet betaalbaar."*

2.7 Verdere opmerkingen

Via een open vraag konden cliënten nog verdere opmerkingen over de jeugdhulp kwijt. Een grote groep cliënten gebruikt deze mogelijkheid om zich positief uit te laten over de jeugdhulp en om de gemeente en hulpverleners te bedanken. Men geeft aan dat het fijn is dat jeugdhulp bestaat en dat de ontvangen zorg helpt. Ook komen er minder positieve opmerkingen en een aantal klachten naar voren. Opnieuw wordt de lange wachttijd genoemd, wat als zeer vervelend wordt ervaren. Een enkeling geeft aan dat het prettig zou zijn om een vast contactpersoon te hebben of dat men het jammer vindt dat de hulpverlener uit een door de gemeente vastgestelde lijst gekozen dient te worden. Meerdere opmerkingen gaan over ontevredenheid met de organisatie en de bureaucratie ('jungle') binnen het huidige systeem.

Hieronder staan enkele citaten ter illustratie:

- *“We zijn tevreden hoe we geholpen zijn. Hulpvraag snel en goed afgehandeld/behandeld.”*
- *“{Naam} is een topper! Door haar zijn we goed terechtgekomen.”*
- *“Bedankt voor alle hulp die ik krijg bij de problemen van mijn zoon!”*
- *“Blij met de hulp van 't loket. Juiste persoon getroffen die me erg geholpen heeft.”*
- *“Dank voor de mogelijkheid die we vanuit de gemeente krijgen voor een goede behandeling voor onze dochter.”*
- *“De wachttijden zijn bizar, ook als er tussendoor beschikkingen geregeld worden. Daarnaast is het handig om 1 vaste aanspreekpunt te hebben bij de gemeente met een direct tel. nr. of mail adres.”*
- *“Ik begrijp dat er strikte regels zijn voordat iemand in aanmerking komt voor diagnostiek en hulp, maar bij sommige kinderen is het probleem zo duidelijk en dan is het heel frustrerend dat je zo lang moet wachten.”*
- *“Echt waardeloos, log, te lang proces waardoor kind 8 maanden wacht op zeer essentiële hulp/coaching/therapie/onderzoek.”*
- *“Een aangewezen contactpersoon zou wenselijk zijn. Zodat je weet waar je terecht kan als het thuis niet fijn gaat.”*
- *“Het zou fijn zijn als mensen zelf hun hulpverleners mogen kiezen i.p.v. alleen met de gemeente gecontracteerde zorgaanbieders. In ons geval heeft dit behoorlijk wat maanden vertraging opgelopen. Hopelijk wordt dit in de toekomst anders geregeld.”*
- *“Jammer dat je als ouder niet altijd zelf mag kiezen van wie je hulp wil hebben, maar dat je moet kiezen uit het aanbod van de gemeente. Er zijn meerdere zorgverleners die prachtig werk verrichten maar niet vergoed worden door de gemeente.”*
- *“Gesloten jeugdzorg is een jungle je moet de sterkte zijn anders word je levend opgevreten ik ben blij dat ik nu in een goed pleeg gezin zit en word geholpen met mijn problemen”*
- *“Het is als ouder moeilijk om de weg te vinden in het zorg/hulp systeem. Ik ben zelf gaan zoeken en uitvragen. Maar de weg er naar toe is lang en onduidelijk.”*

Contactgegevens

I&O Research Enschede
Zuiderval 70
Postbus 563
7500 AN Enschede
053 - 200 52 00
KVK-nummer 08198802
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

I&O Research Amsterdam
Piet Heinkade 55
1019 GM Amsterdam
020 – 308 48 00
info@ioresearch.nl
www.ioresearch.nl

i&o research