



# Ceo Jeugd over 2022 gemeente Koggenland

Rapport I&O Research

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2023/229

**Datum**

november 2023

**Opdrachtgever**

Gemeente Koggenland

**Auteurs**

Roy van der Hoeve  
Naïma van Huizen  
Teije ten Den  
Faifoo Spitz

**Copyright**

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



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1 Achtergrond	7
1.2 Werkwijze en respons	7
1.3 Vragenlijst ceo Jeugd	8
1.4 Analyse	8
1.5 Vergelijking met voorgaande jaren	8
<b>2 Ervaringen met de jeugdhulp</b>	<b>10</b>
2.1 Achtergrondgegevens	10
2.2 Toegang tot jeugdhulp	10
2.3 Contact met de gemeente	13
2.4 De ontvangen hulp	17
2.5 Effect van de hulp	23



# Samenvatting

De gemeente Koggenland voerde in september en oktober 2023 een cliëntervaringsonderzoek (ceo) uit om inzicht te krijgen in de (effecten van) jeugdhulp onder cliënten binnen de gemeente. De gemeente voldoet hiermee aan de wettelijke verantwoordingsverplichting. De doelgroep van het ceo Jeugd bestaat uit cliënten die (in 2022 in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente een individuele maatwerkvoorziening ontvangen. In totaal ontvingen 360 jeugdhulpcliënten of hun ouders in de gemeente Koggenland een brief met het verzoek deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 89 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 25 procent. Ter verdieping van het onderzoek zijn acht van deze cliënten geïnterviewd. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek.

## **Acht op de tien cliënten weten waar zij terechtkunnen met hun hulpvraag**

Meer dan acht op de tien cliënten wisten vooraf aan het contact met de gemeente (vaak of altijd) waar zij terechtkonden met de hulpvraag (84%). Dit is een toename ten opzichte van 2021 (77%) en vergelijkbaar met 2020 (83%). In de interviews geven ouders aan dat de toegang tot de hulp makkelijk was. De ouders die contact hadden met de gemeente geven aan dat ze daarmee goed zijn geholpen. Een ongeveer even grote meerderheid (85%) kan (vaak of altijd) de hulp krijgen die ze nodig hebben. Dit is toegenomen ten opzichte van 2021 (79%), maar vergelijkbaar met de voorgaande jaren (2020; 87%), 2019; 82%). Zeven op de tien cliënten voelen zich (vaak tot altijd) snel geholpen, een afname vergeleken met 2021 en 2020 (76%).

## **Tevredenheid keukentafelgesprek neemt toe**

Van de jeugdhulpcliënten had 36 procent een keukentafelgesprek, vergelijkbaar met 2021 (34%) en lager dan 2020 (42%). De meeste cliënten (84%) namen iemand mee, waarvan circa driekwart (72%) een naaste meenam naar dit gesprek. Circa een op de vijf (19%) nam iemand anders mee. Bijna negen op de tien cliënten zijn tevreden over de deskundigheid van de medewerker (88%) en het contact met de medewerker (88%). Een kleiner deel, 78 procent is tevreden over de gekozen oplossing. In interviews geven ouders aan dat de medewerkers betrokken waren en goede informatie gaven.

## **Circa de helft heeft een perspectiefplan opgesteld**

Ongeveer de helft van de cliënten (52%) heeft samen met het Zorgteam van de gemeente Koggenland een perspectiefplan opgesteld. Voor 89 procent passen de opgestelde doelen in het perspectiefplan bij de hulpvraag. De ontvangen ondersteuning sluit voor 84 procent aan op het perspectiefplan. Ongeveer de helft van de gesproken ouders heeft het perspectiefplan ingevuld. Bij de ouders die dit hebben ingevuld ging dit goed, maar enkelen hebben dit samen met een hulpverlener gedaan.

## **Bijna zes op de tien ontvangen hulp of begeleiding van het Zorgteam of worden doorverwezen**

Bijna zes op de tien cliënten ontvangen hulp of begeleiding van het Zorgteam of worden doorverwezen naar een andere zorgaanbieder (57%). De ondersteuning die vanuit het Zorgteam wordt gegeven beoordelen cliënten gemiddeld met een 7,6, de ondersteuning van andere zorgaanbieders gemiddeld met een 8,2.



De cliënten geven aan tevreden te zijn over de kwaliteit van de jeugdhulp: cliënten worden met respect behandeld (95%), beslissingen worden in overleg genomen (94%), de cliënt krijgt voldoende informatie (92%) en wordt goed geholpen bij vragen en problemen (91%), de doelen van de hulp zijn duidelijk (91%), de cliënt voelt zich serieus genomen (91%), hulpverleners weten genoeg om te kunnen helpen (89%) en verschillende organisaties werken goed samen (74%).

#### **Hulp zorgt ervoor dat cliënt zich beter voelt**

De hulp die cliënten ontvangen zorgt ervoor dat zij zich beter voelen (89%). Ook zorgt de hulp ervoor dat cliënten beter mee kunnen doen op werk, school of dagbesteding (73%) en dat ze meer vertrouwen hebben in de toekomst (71%). Daarnaast ervaren 71 procent van de cliënten meer zelfredzaamheid. Ongeveer de helft van de ouders (53%) van jeugdhulpcliënten kan door de hulp de zorg van hun kind beter aan.



# Inleiding



# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond

De gemeente Koggenland heeft behoefte aan inzicht in de ervaringen van de cliënten die jeugdhulp ontvangen en wil weten welke effecten de ondersteuning heeft op hun leven. Om dit in kaart te brengen heeft I&O Research in opdracht van de gemeente een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. Het jaarlijks herhalen van het cliëntervaringsonderzoek maakt eventuele ontwikkelingen inzichtelijk. Dit biedt de basis om de voortgang te monitoren en om vast te stellen of de gemeente op koers is qua doelbereik of dat er aanleidingen zijn om het beleid bij te stellen of aan te scherpen. Daarnaast voldoet de gemeente Koggenland met de uitvoering van dit onderzoek aan de wettelijke verantwoordingsverplichting.

## 1.2 Werkwijze en respons

De doelgroep zijn cliënten die (in het kader van de Jeugdwet) van de gemeente Koggenland een beschikking hebben gekregen voor het ontvangen van jeugdhulp. Voorbeelden van deze jeugdhulp zijn begeleiding, hulp bij dyslexie, logeren, pleegzorg en behandeling bij jeugd-geestelijke gezondheidszorg.



In september 2023 ontvingen 360 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 of QR-code). Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld, een herinneringsbrief. In totaal vulden 89 cliënten en ouders de vragenlijst volledig in, een respons van 25 procent. Daarvan vulde 60 procent de vragenlijst schriftelijk in en 40 procent online.

**Tabel 1.1 Responsoverzicht**

Versie	Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
Jongeren	80	14	18%
Ouders	280	75	27%
Totaal	360	89	25%

### 1.3 Vragenlijst ceo Jeugd

De gemeente Koggenland heeft ervoor gekozen om de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en ouders (MCJO) voor te leggen aan de cliënten. Deze vragenlijst is ontwikkeld door de Stichting Alexander en brengt de ervaringen in beeld die jongeren en ouders hebben met de toegankelijkheid en kwaliteit van de jeugdhulpvoorziening in gemeenten.

De vragenlijst legt cliënten stellingen voor over onder meer:

- toegankelijkheid van de hulp via gemeente of huisarts;
- uitvoering van de hulp door zorginstellingen;
- effecten op veilig opgroeien, zelfstandigheid, zelfredzaamheid en maatschappelijke participatie ('meedoen');
- daarnaast zijn aanvullende vragen over het Zorgteam Koggenland en het perspectiefplan voorgelegd.

Naast de schriftelijke vragenlijst vond er een aanvullend kwalitatief onderzoek plaats waarin er telefonische interviews met 8 ouders van jeugdhulpcliënten zijn gevoerd. De uitkomsten hiervan zijn in de hoofdstukken verwerkt door middel van kaders waarin deze uitkomsten worden beschreven.

### 1.4 Analyse

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. Sommige vragen van de vragenlijsten zijn door lage absolute aantallen ingevuld. Waar dit het geval is staat het aantal (n) vermeld. Deze uitkomsten kunnen dan enkel als indicatief gezien worden en bieden geen betrouwbaar beeld. 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 citaten gebruikt.

### 1.5 Vergelijking met voorgaande jaren

Waar mogelijk worden de resultaten vergeleken met de resultaten van eerdere jaren. We spreken van verschillen als deze 3 procentpunt of groter zijn (bij percentages) en 0,3 punt (bij rapportcijfers). Er is voor deze gradaties gekozen omdat deze het dichtst in de buurt komen van de standaard betrouwbaarheidsmarge van de resultaten.





# Ervaringen met de jeugdhulp



## 2 Ervaringen met de jeugdhulp

### 2.1 Achtergrondgegevens

Tabel 2.1 Jeugdhulpcliënten in Koggenland: over wie hebben we het?

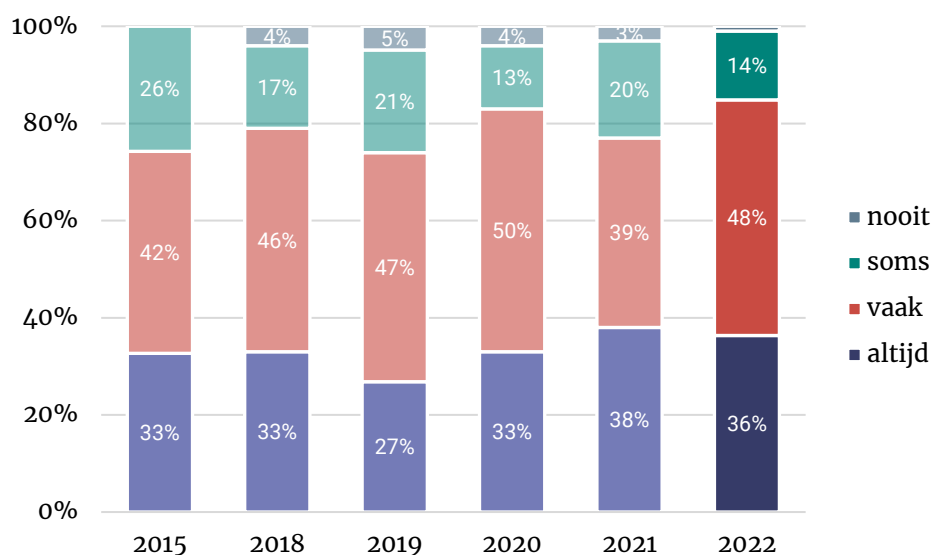
Geslacht	N=14 <sup>1</sup>	Leeftijd	N=89	Duur van de hulp	N=89
Jongen	29%	0 t/m 3 jaar	3%	Korter dan 3 maanden	6%
Meisje	71%	4 t/m 12 jaar	57%	Tussen de 3 en 6 maanden	12%
Anders	0%	13 t/m 15 jaar	22%	Tussen de 6 en 12 maanden	24%
		16 jaar en ouder	17%	Langer dan een jaar	58%

### 2.2 Toegang tot jeugdhulp

#### Ruim acht op de tien cliënten weten hulpvoorzieningen goed te vinden

Meer dan acht op de tien Jeugdhulpcliënten uit de gemeente Koggenland wisten vooraf aan het contact met de gemeente (vaak of altijd) waar zij terecht konden met de hulpvraag (84%). Dit is een toename ten opzichte van 2021 (77%) en vergelijkbaar met 2020, toen 83 procent de hulpvoorzieningen vaak of altijd wist te vinden. Dit past in de trend dat de bekendheid met de toegang over de jaren heen schommelt tussen de 72 procent en 84 procent. Een aandeel van 14 procent wist de hulpvoorzieningen in sommige gevallen te vinden, een enkeling (1%) wist dit helemaal niet.

Figuur 2.1 Bekend waar men moest zijn met de hulpvraag (n=83)



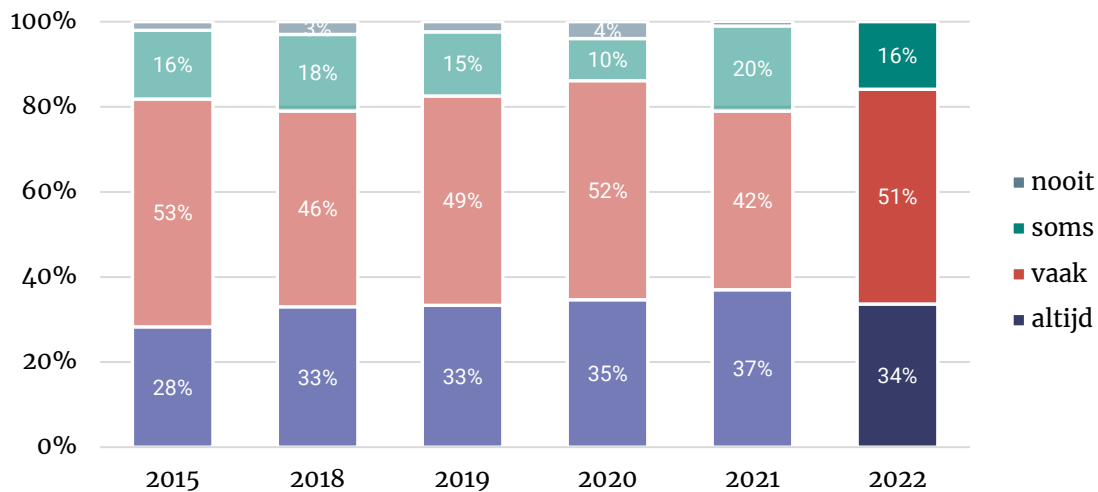
<sup>1</sup> Vanwege de lage absolute aantallen zijn de uitkomsten van deze figuur indicatief

**70%** van de cliënten voelt zich vaak tot altijd snel geholpen. Dit is afgenomen ten opzichte van 2021 en 2020 (76%). In 2019 was dit 70 procent, in 2018 72 procent, in 2017 75 procent, in 2016 71 procent en in 2015 75 procent.

### Meer dan acht op de tien krijgen hulp die nodig is

Een ruime meerderheid van 85 procent van de cliënten kan (vaak of altijd) de hulp krijgen die ze nodig hebben. Dit is toegenomen ten opzichte van 2021 (79%), maar vergelijkbaar met de voorgaande jaren (2020; 87%, 2019; 82%). Het aandeel dat over de jaren heen altijd de hulp krijgt die nodig is, is vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Vrijwel niemand kreeg niet de benodigde hulp.

**Figuur 2.2 Kan de hulp krijgen die nodig is (n=83)**



In de interviews geven ouders aan dat de toegang tot de hulp makkelijk was. De ouders die contact hadden met de gemeente geven aan dat ze daarmee goed zijn geholpen. De meesten zijn niet op eigen initiatief naar de gemeente gegaan, maar zijn doorverwezen door de huisarts, school of een andere zorgverlener. Ook werd een deel door de huisarts of school direct doorverwezen naar een zorgaanbieder.

- *“Ik hoefde maar één keer mijn verhaal te doen. We moesten van tevoren met de ib’er een formulier invullen. Dus iedereen was van tevoren al op de hoogte van wat er moest gebeuren.”*
- *“De gemeente stond me goed te woord. Ik heb een vast aanspreekpunt.”*

De wachttijd die volgde na het aanvragen van de hulp hebben de meeste ouders niet als vervelend ervaren. Eén ouder benoemt dat het verlengen van een indicatie lang duurt. Een ander benoemt dat het lang duurt tot de behandeling van start kan gaan.

- *“Ging heel snel, 2 weken na het gesprek ging de zorg al van start.”*
- *“Er was wel een wachtlijst, maar dat ging heel snel.”*
- *“Als het verlengd moet worden dan duurt het erg lang. Daardoor vertraging en tijdelijk geen zorg. Het is uiteindelijk opgelost door onze contactpersoon.”*
- *“Bij het Zorgteam nooit lang hoeven wachten. Als onze casemanager met vakantie ging werd dat op voorhand goed gemeld. Op behandelingen wel lang moeten wachten.”*

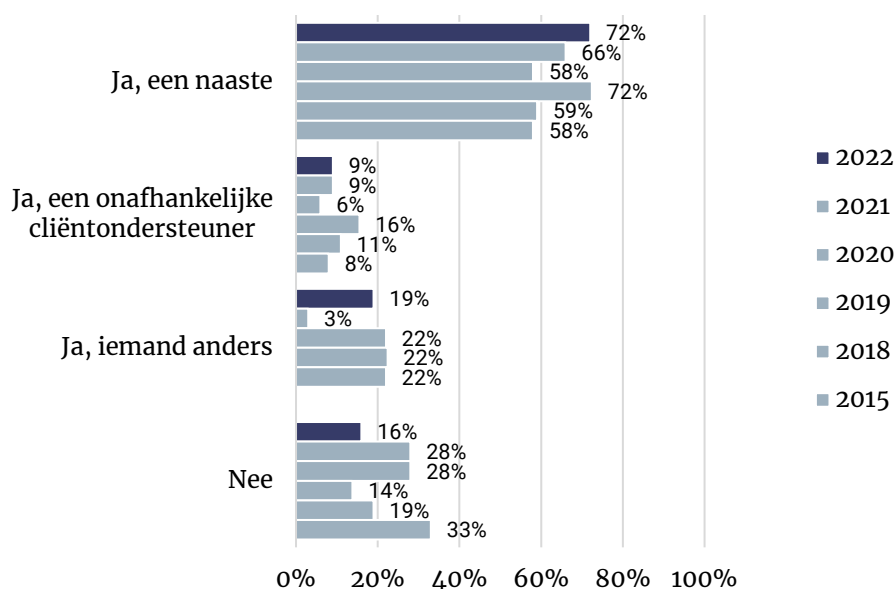
## 2.3 Contact met de gemeente

**36%** van de cliënten had in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek met het Zorgteam. Dit is vergelijkbaar met 2021 (34%), maar lager dan in 2020 (42%) en 2019 (43%). In 2018 had 36 procent een keukentafelgesprek, in 2017 35 procent.

### Bijna driekwart van de keukentafelgesprekken worden met een naaste erbij gevoerd

Van de jeugdhulpcliënten en hun ouders heeft 36 procent in de afgelopen 12 maanden een (keukentafel)gesprek gehad met het Zorgteam van de gemeente Koggenland. Van de cliënten die een gesprek hadden nam 84 procent iemand mee. De meeste cliënten (72%) namen een naaste mee naar het gesprek. Dit aandeel neemt sinds 2020 toe en is op hetzelfde niveau als in 2019. Het aantal cliënten dat een onafhankelijk cliëntondersteuner meenam is gelijk gebleven met vorig jaar (9%). Het deel van de cliënten dat iemand anders meenam is toegenomen ten opzichte van 2021 (3%), maar vergelijkbaar met de voorgaande jaren. Een groep van 16 procent kwam alleen naar het gesprek, een afname ten opzichte van 2021 en 2021 (28%). Dit is vergelijkbaar met 2019 (14%) en 2018 (19%).

**Figuur 2.3 Iemand meegenomen bij gesprek (n=32) (meerdere antwoorden mogelijk)<sup>2</sup>**

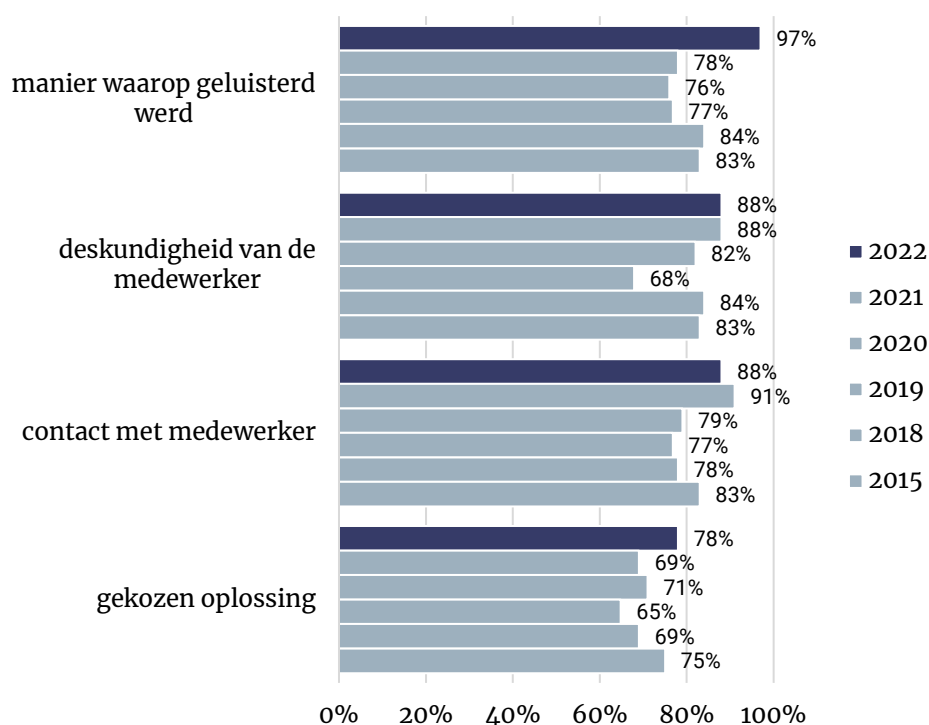


<sup>2</sup> Vanwege de lage absolute aantallen zijn de uitkomsten van deze figuur indicatief

### Tevredenheid keukentafelgesprek neemt toe

De tevredenheid over het keukentafelgesprek is gestegen of vergelijkbaar met voorgaande jaren. Vrijwel alle jeugdhulpcliënten (97%) met een keukentafelgesprek zijn tevreden over de manier waarop geluisterd wordt. Over de voorgaande jaren heen waren ongeveer acht op de tien cliënten hier tevreden over. De deskundigheid van de medewerker (88%) en het contact met de medewerker (88%) stemt bijna negen op de tien cliënten naar tevredenheid. De voorgaande jaren bleef deze tevredenheid toenemen, vergeleken met 2021 is dit ongeveer stabiel gebleven. De tevredenheid over de gekozen oplossing is ook toegenomen. In de voorgaande jaren waren circa zeven op de tien cliënten hier tevreden over. In 2022 zijn bijna acht op de tien cliënten (78%) hier tevreden over.

Figuur 2.4 *Tevredenheid keukentafelgesprek (n=32)*<sup>3</sup>

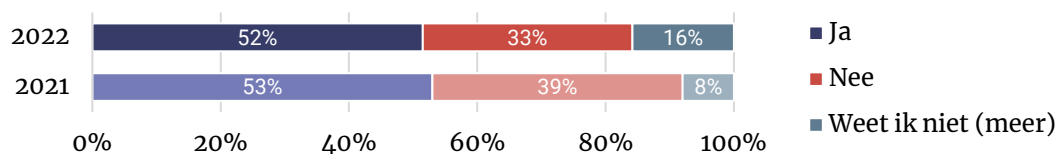


### Circa de helft heeft een perspectiefplan opgesteld

Ongeveer de helft van de cliënten (52%) heeft samen met het Zorgteam van de gemeente Koggenland een perspectiefplan opgesteld. Een derde (33%) stelde geen perspectiefplan op, een afname vergeleken met 2021 (39%). Een deel van 16 procent weet het niet (meer).

<sup>3</sup> Vanwege de lage absolute aantallen zijn de uitkomsten van deze figuur indicatief

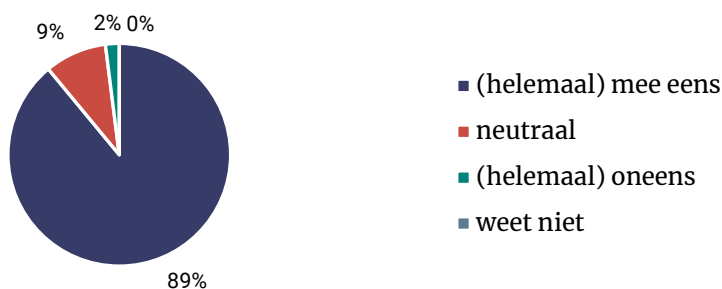
**Figuur 2.5 Perspectiefplan met het Zorgteam opgesteld (n=89)**



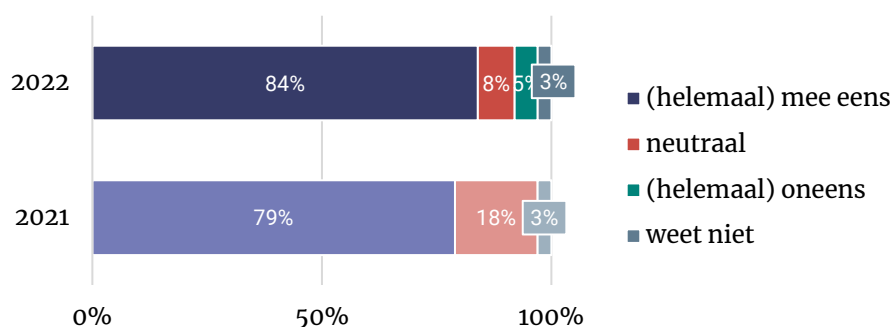
**Doelen in het perspectiefplan passen bij de hulpvraag**

Voor ongeveer negen op de tien cliënten (89%) passen de doelen die in het perspectiefplan zijn opgesteld bij de hulpvraag, zie Figuur 2.6. Een enkeling vindt dat deze doelen niet bij de hulpvraag passen (2%) en 9 procent is het hier niet mee eens, maar ook niet oneens. In Figuur 2.7 is te zien dat voor 84 procent de ontvangen ondersteuning aansluit op het perspectiefplan. In 2021 was dit nog 79 procent. Acht procent is het hier niet mee eens, maar ook niet oneens. Een enkeling vindt dat de ondersteuning niet aansluit bij het perspectiefplan (5%) of weet het niet (3%).

**Figuur 2.6 Doelen in het perspectiefplan passen bij hulpvraag (n=46)<sup>4</sup>**



**Figuur 2.7 Ondersteuning sluit aan op perspectiefplan (n=38)<sup>5</sup>**



<sup>4</sup> Vanwege de lage absolute aantallen zijn de uitkomsten van deze figuur indicatief

<sup>5</sup> Vanwege de lage absolute aantallen zijn de uitkomsten van deze figuur indicatief

De meeste cliënten hebben een gesprek gehad met het Zorgteam en zijn hier positief over. De medewerkers waren betrokken en gaven goede informatie. Enkele kunnen het zich niet meer herinneren.

- *“De medewerker van het Zorgteam was ook net moeder geworden. Zij gaf mij de steun die ik heel goed kon gebruiken in het opstarten van mij en mijn zoontje samen.”*
- *“Er is na de overdracht vanuit [plaats] een intake geweest en daarna hebben we altijd goed contact gehouden. Als er aanpassingen nodig zijn, dan kunnen we altijd in gesprek gaan.”*
- *“Dit waren vooral gesprekken over het taxivervoer en de situatie uitleggen. En wat ik wilde van de hulp en hoe. Dat ging heel makkelijk.”*
- *“Hele korte lijntjes. Vanuit de gemeente Koggenland alle medewerking.”*

Ongeveer de helft van de gesproken ouders heeft het perspectiefplan ingevuld. Anderen hebben dit niet gedaan of kunnen het zich niet meer herinneren. Bij de ouders die wel met het perspectiefplan te maken hebben gehad, ging het invullen goed. Wel geven zij aan dat het veel werk is. Enkele ouders benoemen dat ze het perspectiefplan samen met een hulpverlener hebben ingevuld, omdat dit soms lastig was. Eén ouder ziet de toegevoegde waarde van het perspectiefplan niet.

- *“We werden er heel erg in betrokken. Ze geven je ook heel veel ruimte om na te denken over wat we willen.”*
- *“De ervaring was goed, perspectiefplan was duidelijk. De hulp van [naam organisatie] was fijn en het duurde niet lang.”*
- *“Het zijn altijd wel lastige vragen. Ik vul ze vaak samen in met de begeleidster.”*
- *“Ik vul het wel in, maar het is heel vervelend. Heb in 2 jaar wel 10 perspectiefplannen ingevuld, maar het perspectief kan niet zo snel veranderen in ons geval.”*

Sommige ouders hebben hun partner meegenomen naar het gesprek met het Zorgteam. Als dit niet mogelijk of niet het geval was, vond de ouder dit ook niet nodig.

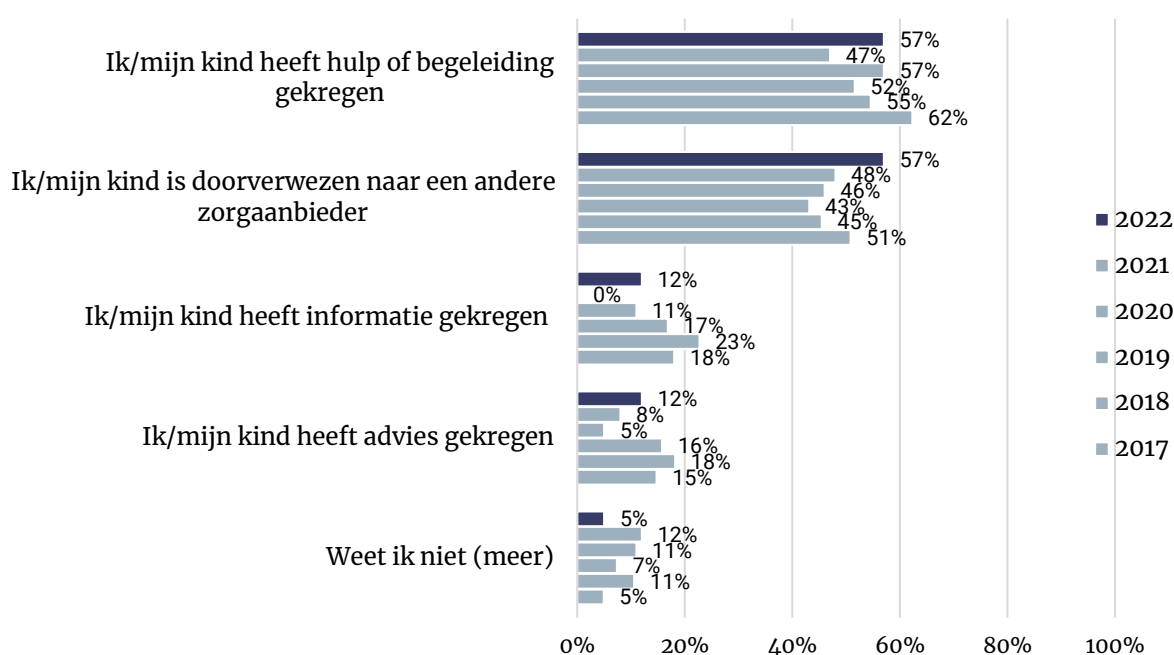


## 2.4 De ontvangen hulp

### Meer dan de helft krijgt begeleiding van het Zorgteam of wordt doorverwezen

Bijna zes op de tien cliënten (57%) ontvangen hulp of begeleiding van het Zorgteam. Vergelijken met 2021 (47%) is dit toegenomen, maar vergelijkbaar met de jaren ervoor. Eveneens zijn bijna zes op de tien cliënten (57%) door het Zorgteam doorverwezen naar een andere zorgaanbieder. Dit aandeel lag de laatste jaren tussen de 43 procent en 51 procent en is dus gestegen. Circa een op de tien cliënten (12%) heeft informatie ontvangen van het Zorgteam. In 2021 hadden geen cliënten informatie ontvangen, maar de voorgaande jaren wel (2020; 11%, 2019; 17%). Het deel van de cliënten (12%) dat advies heeft ontvangen, lijkt langzaam toe te nemen (2021; 8%, 2020; 5%).

**Figuur 2.8** Wat heeft het Zorgteam gedaan voor de cliënt (n=65) (meerdere antwoorden mogelijk)

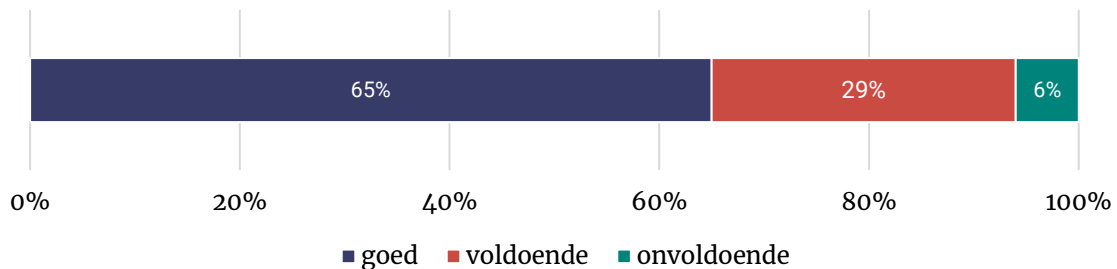


**7,6** is het gemiddelde cijfer dat cliënten geven voor de ondersteuning van het Zorgteam. Dit is hetzelfde cijfer als in 2021. In 2020 was dit een 7,3, in 2019 en 2018 een 7,4. In 2016 gaven cliënten de ondersteuning ook een 7,6.

### Twee derde beoordeelt het Zorgteam met een 8 of hoger

Circa twee derde van de jeugdhulpcliënten (65%) beoordeelt de ondersteuning van het Zorgteam met een goed (8 of hoger). Drie op de tien (29%) geven een voldoende (6 of 7) en een enkeling (6%) geeft een onvoldoende (1 tot 5).

**Figuur 2.9 Rapportcijfer voor de ondersteuning van het Zorgteam (n=63)**



Ouders hebben in een open vraag een toelichting gegeven op de beoordeling van de ondersteuning van het Zorgteam. Hierbij een aantal citaten met positieve opmerkingen:

- “Alle tijd werd genomen en de verwerking werd op een manier gedaan die bij mij paste.”
- “Dat ze naar mijn wensen luisteren.”
- “De geboden hulp, het contact met het Zorgteam en de betrokkenheid.”
- “Deskundig, altijd bereikbaar, toegankelijk.”
- “Een betere naam voor het Zorgteam is Ontzorgteam. Echt geweldig geholpen.”
- “Snel en proactief.”

Sommige ouders hebben minder positieve ervaringen gehad:

- “Dat we halverwege het traject over werden gedragen, daardoor voelde het minder persoonlijk.”
- “Contact met externe zorgverlening kan beter.”
- “Stukje nazorg, om af en toe te bellen/appen met de kinderen.”
- “Ging heel veel tijd overheen tussen de toezegging en de uiteindelijke beschikking. Daarnaast is nu niet bekend wie de opvolger is van de contactpersoon die naar elders is gegaan.”

### Hulp van andere zorgaanbieders

Naast, of in plaats van, begeleiding vanuit het Zorgteam krijgt circa driekwart (76%) van de cliënten hulp vanuit andere zorgaanbieders. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren (2021; 73%, 2020; 72%). Dit betreft voornamelijk geestelijke gezondheidszorg (27%) en ambulante jeugdhulp (20%). Een deel heeft andere zorg ontvangen (20%) en benoemen onder andere het ADHD-centrum, psychologen en coaching.

**Tabel 2.2 Ontvangen hulp van andere zorgaanbieders (n=88)**

Type hulp	2021	2022
Geestelijke Gezondheidszorg jeugd	28%	27%
Ambulante jeugdhulp	15%	20%
Ernstige Enkelvoudige Dyslexie traject	15%	13%
Begeleiding bij dagbesteding	0%	6%
Crisisinterventies en –opvang	3%	2%
Pleegzorg	4%	2%
JeugdzorgPlus/ gesloten jeugdzorg	1%	1%
Kort verblijf	21%	1%
Persoonlijke verzorging	0%	0%
Anders	27%	20%
Nee	27%	24%

**91%** van de cliënten geeft aan dat de ondersteuning van deze andere zorgaanbieder(s) grotendeels of helemaal voldoet aan hun behoeften. Dit is licht toegenomen ten opzichte van 2021 (87%) en 2021 (86%). In 2018 voldeed de ondersteuning bij 91 procent en in 2017 bij 90 procent.

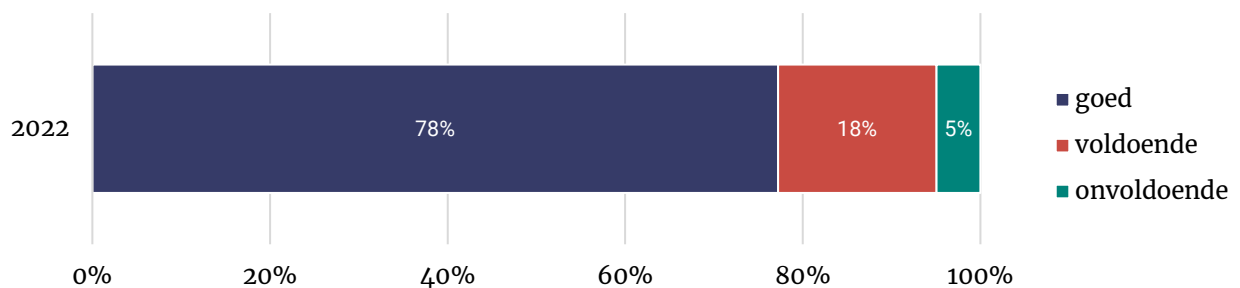
### Circa acht op de tien geven een 8 of hoger voor ondersteuning van andere zorgaanbieders

Bijna acht op de tien cliënten (78%) die ondersteuning van andere zorgaanbieders ontvangen zijn hier tevreden over en beoordelen dit met een goed (8 of hoger). Ongeveer twee op de tien (18%) geven een voldoende (6 of 7) en een enkeling geeft een onvoldoende (5%). Het gemiddelde rapportcijfer voor de hulp of begeleiding van andere zorgaanbieders is een 8,2. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren (2021; 8,2, 2020; 8,1, 2019; 7,9, 2018; 8,1, 2016; 7,9).

#### Duur van de jeugdhulp:

- Korter dan 3 maanden: 6%
- Tussen 3 en 6 maanden: 12%
- Tussen 6 en 12 maanden: 24%
- Langer dan een jaar: 58%

Figuur 2.10 Rapportcijfer andere zorgaanbieders (n=64)



Cliënten (of hun ouders) hebben in een open vraag een toelichting gegeven over wat zij positief vonden aan de hulp of begeleiding van de andere zorgaanbieders. Enkele citaten zijn:

- “Ze luisteren goed naar ons en ons kind, hun manier van onderzoek naar ADHD, autisme of leerstoornissen is goed en hun steun en informatie nadat ze officieel de diagnose ADD hebben gegeven is goed.”
- “Betrokkenheid, bezoek thuis, goede makkelijke communicatie.”
- “De psycholoog was erg doortastend en heeft ons onwijs goed geholpen, ook bij het zoeken naar de juiste middelbare school.”
- “Laagdrempelig, kindervriendelijk.”
- “Persoonlijk contact, kind staat centraal.”

Ook minder goede ervaringen met andere zorgaanbieders kwamen naar voren. Hierbij een aantal citaten van cliënten of hun ouders:

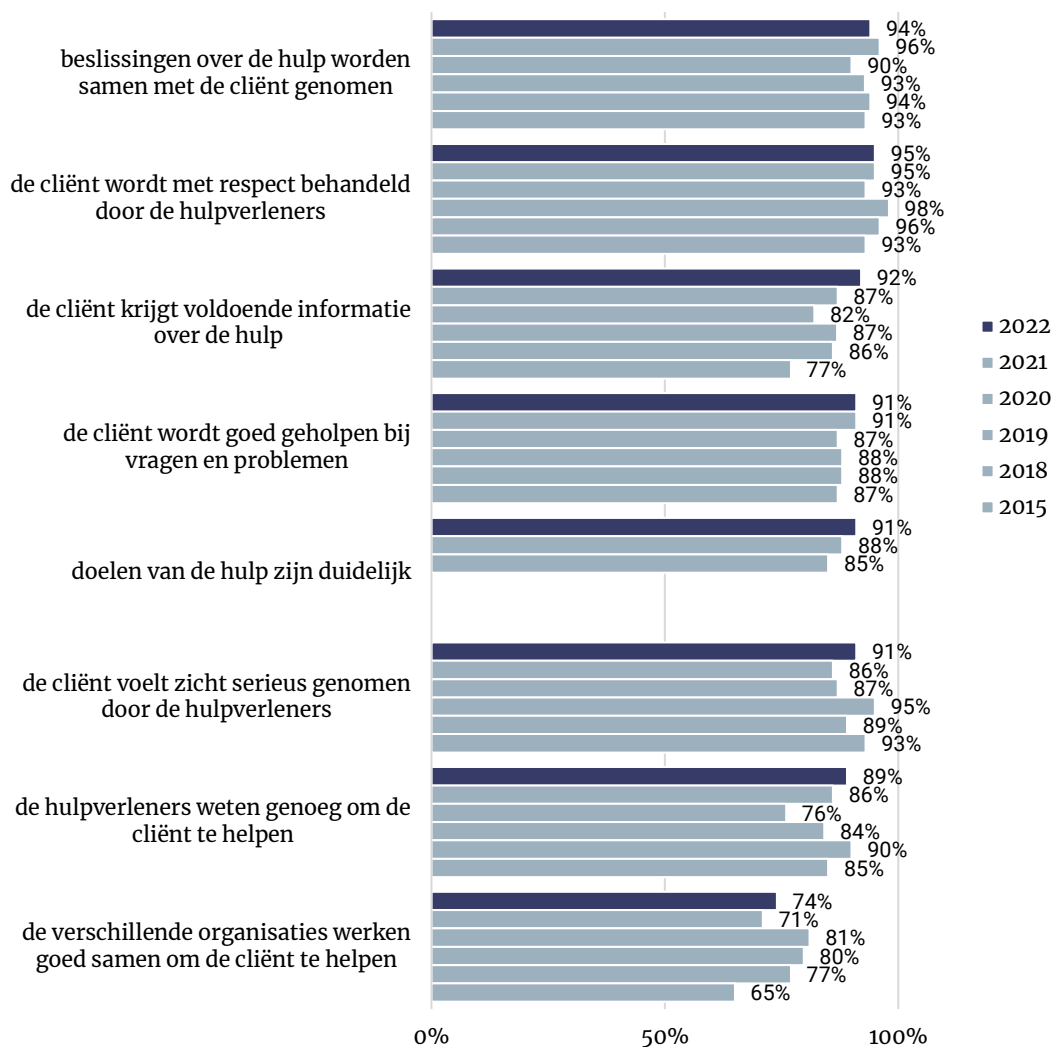
- “Communicatie met school, aanbevelingen worden niet doorgevoerd door school.”
- “De wachttijden.”
- “GGZ gaat soms zeer moeizaam, maar [naam] helpt ons daarbij.”

## Cliënten meer tevreden over kwaliteit van hulp

Een overgrote meerderheid van de cliënten is zeer te spreken over de hulp die zij ontvangen. Bijna alle cliënten geven aan dat zij met respect worden behandeld (95%), beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen (94%), dat zij voldoende worden geïnformeerd over de hulp (92%). Ook vinden circa negen op de tien cliënten dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen, dat de doelen van de hulp duidelijk zijn, en dat zij serieus worden genomen door hulpverleners (allen 91%), en dat de hulpverleners genoeg weten om de cliënt te kunnen helpen (89%). Voor de meeste van deze aspecten is sprake van een toename in de tevredenheid ten opzichte van 2021.

In 2021 was een breuk te zien in de stijgende lijn van de tevredenheid over de samenwerking tussen verschillende organisaties om de cliënt te helpen. Na de afname in 2021 (71%) is dit weer licht toegenomen in 2022 (74%), maar nog niet op het niveau van voor 2021.

**Figuur 2.11 De kwaliteit van de jeugdhulp (% altijd/vaak) (nmin=53)**



De meeste geïnterviewde ouders zijn positief over de ontvangen hulp. Zij geven aan goede handvaten te hebben gekregen en dat het daardoor beter met hen en het gezin gaat. Ook laten cliënten weten dat ze zich gehoord voelen: er wordt goed gekeken of de hulp passend is en dat deze pas gestopt wordt als het doel behaald is.

- *“Het gaat goed nu. Dat ging eigenlijk meteen goed, vond ze heel fijn en pakte ze goed op.”*
- *“Ze komt weer aan, beter op gewicht. Minder stress voor ons als ouder. Nu is het een gezond meisje.”*
- *“Het is nog vroeg, m’n dochter krijgt de hulp net. Dat is al fijn.”*
- *“Hij gaat met meer plezier naar school, en hij kan zelfstandig slapen.”*

Sinds 2021 jaar is de zorgaanbieder vrij in de uitvoering van de hulp voor het te behalen resultaat. Dit betekent dat er niet meer wordt beschikt in vaste uren per week. Het kan daardoor voorkomen dat een cliënt niet elke week hetzelfde aantal uren ondersteuning krijgt. Een deel van de gesproken ouders heeft nog steeds een vast aantal uren per week. Het moment waarop de ondersteuning plaatsvindt verschilt soms wel. De meerderheid bouwt de hulp af wanneer mogelijk, maar altijd in overleg.

- *“Afgestemd met de orthopedagoog. Eerst eens per twee weken, toen eens per maand.”*
- *“Nu 3 dagen per week. Eerst 4. Dat gaan we nog verder afbouwen, langzaam. Deze flexibiliteit is juist fijn.”*
- *“Dat verschilt wel, maar meestal komen ze twee uurtjes.”*
- *“Elke week op afspraak. Op een gegeven moment werd het minder, dat was gewoon in samenspraak en dat was allemaal prima.”*

### **Twee derde ontvangt hulp van naasten of een vrijwilliger**

Vergelijkbaar met 2021 ontvangt twee derde van de cliënten hulp van familie, vrienden, burens of een individuele vrijwilliger. Dit aandeel is lager dan de jaren voor 2021. Zes op de tien jeugdhulpcliënten ontvangen hulp van een naaste, vergelijkbaar met 2021. Zes procent ontvangt hulp van een individuele vrijwilliger, vergelijkbaar met 2021 (8%). Over de laatste jaren heen lijkt dit af te nemen. Het percentage cliënten/ouders dat aangeeft dat zij denken dat hun naaste de (mantel)zorg aankan, is afgenomen naar 76 procent.

**Tabel 2.3 Andere vormen van ondersteuning**

	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
<b>Individuele vrijwilliger</b>	21%	13%	17%	9%	13%	8%	6%
<b>Familie, vrienden of burens</b>	79%	55%	62%	71%	68%	58%	60%
<b>Naaste kan zorg aan</b>	71%	81%	87%	90%	85%	86%	76%

Een aantal van de geïnterviewde ouders krijgt hulp van familie, zoals grootouder(s). Deze hulp bestaat bijvoorbeeld uit het oppassen op kinderen als de ouder moet werken. Ook geven sommige ouders aan dat zij hun hart kunnen luchten bij familie of vrienden.

- *“Directe familie begrijpt het goed en helpt met oppassen en zo.”*
- *“Op donderdag en vrijdag werk ik, dan gaat zoontje naar ouders of schoonouders. En soms als ik er echt doorheen zit nog iets vaker.”*
- *“Ik werk drie ochtenden, dan komt familie drie ochtenden in de week zodat hij naar school gaat.”*
- *“We hebben vrienden waarmee we erover kunnen praten. Die meedenken en weer andere mogelijkheden zien, dat helpt.”*

Eén ouder vertelt dat in hun geval niet mogelijk is.

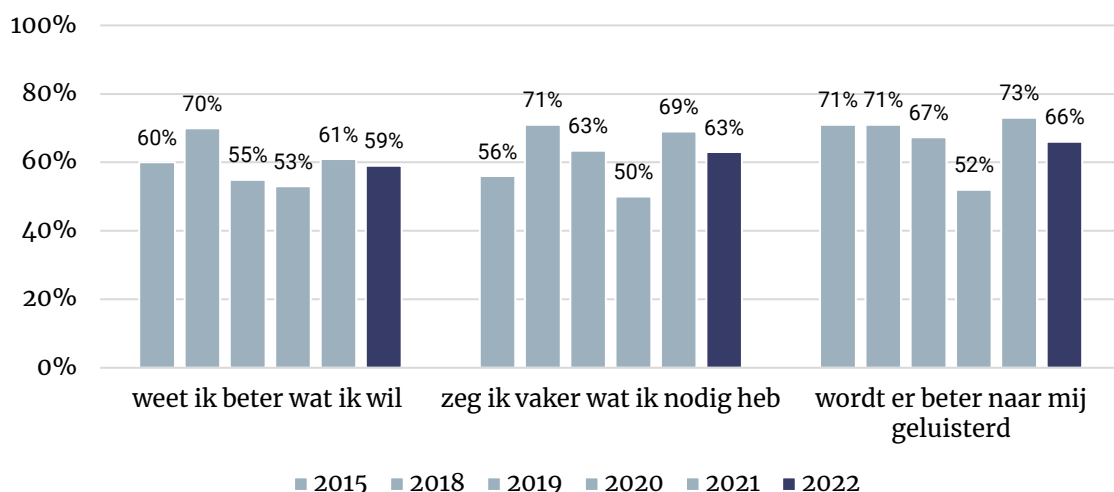
- *“Dit accepteert onze dochter niet, maar kan wel als het nodig is.”*

## 2.5 Effect van de hulp

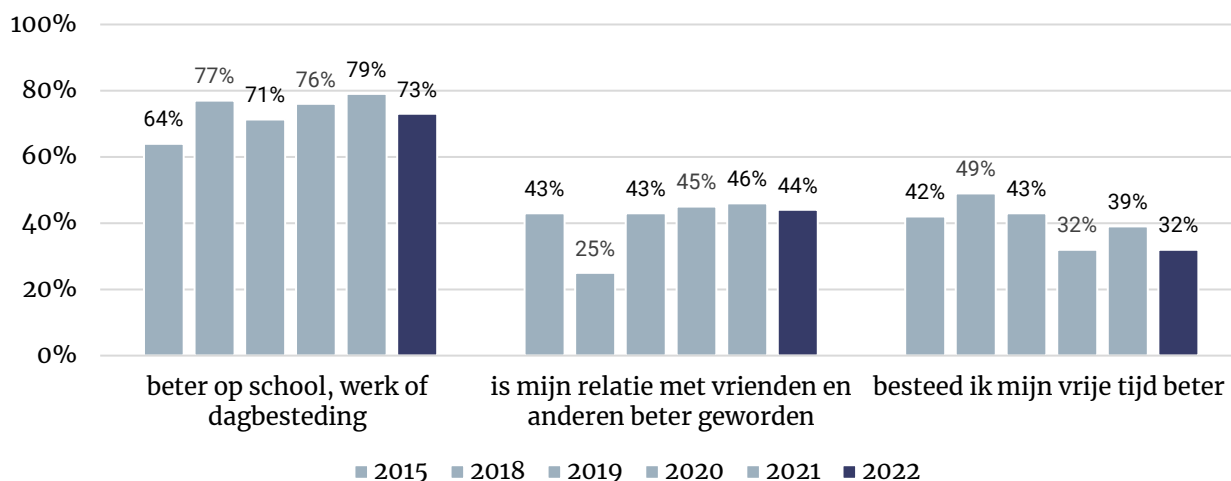
### Hulp zorgt ervoor dat cliënt zich beter voelt

Aan de hand van verschillende aspecten is onderzocht wat het effect van de hulp is op het leven van de cliënten. De vier aspecten die zijn uitgevraagd, zijn zelfstandigheid (Figuur 2.12), meedoen (Figuur 2.13), zelfredzaamheid (Figuur 2.14) en effect op hoe de cliënt opgroeit (Figuur 2.15). Cliënten voelen zich vergeleken met 2021 iets minder zelfstandig. Cliënten zeggen minder vaak wat zij nodig hebben (63%) en vinden minder vaak dat er beter naar hen geluisterd wordt (66%). Het percentage cliënten dat (veel) beter kan meedoen op school, werk of dagbesteding is minder geworden (73%), vergeleken met de voorgaande jaren (2022; 79%). Circa zeven op de tien cliënten vinden de zelfredzaamheid (veel) beter geworden. De trend van toename van zelfredzaamheid lijkt te stabiliseren. Het percentage voor beter voor zichzelf kunnen opkomen (71%) is gestegen ten opzichte van de voorgaande jaren (2021; 64%, 2020; 50%, 2019; 42%). Het percentage dat meer vertrouwen heeft in de toekomst (71%) is licht afgenomen ten opzichte van 2021 (76%), maar nog hoger dan 2020 (66%) en 2019 (62%). De effecten op hoe de cliënt opgroeit zijn grotendeels vergelijkbaar met 2021. Net als in 2021 voelen negen op de tien cliënten (89%) zich beter door de hulp.

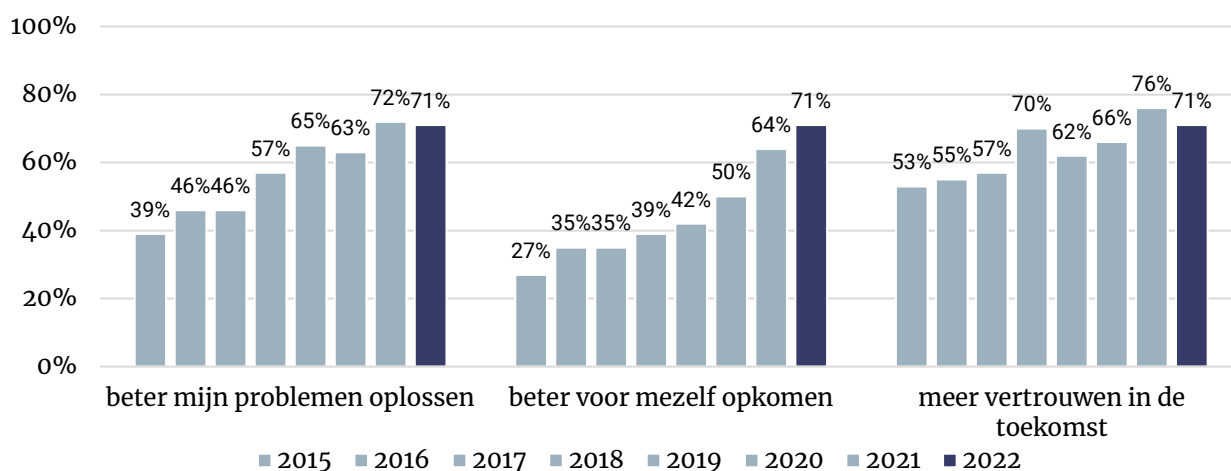
**Figuur 2.12 Zelfstandigheid (% (veel) beter geworden) (n=89)**



**Figuur 2.13 Meedoen (% (veel) beter geworden) (n=89)**

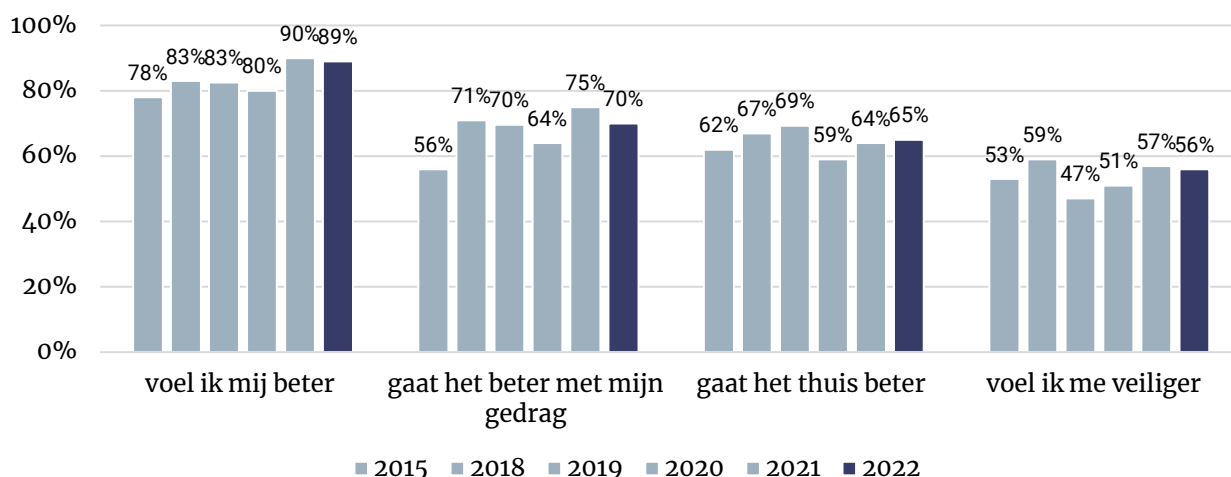


**Figuur 2.14 Zelfredzaamheid (% (veel) beter geworden) (n=89)**





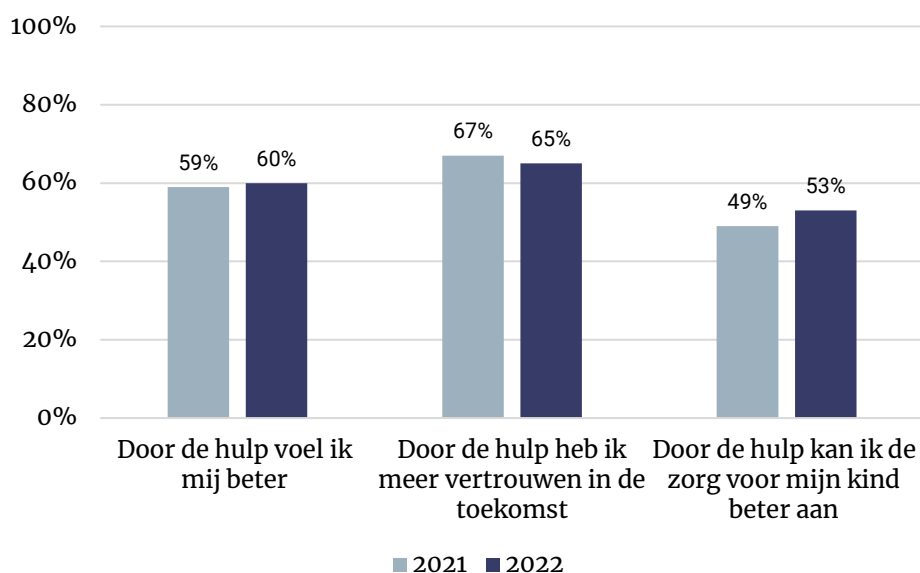
**Figuur 2.15 Opgroei effect (% (veel) beter geworden) (n=89)**



**Ouders kunnen zorg voor hun kind beter aan door de hulp**

Naast de effecten van de hulp op het leven van de cliënt zelf, is ook onderzocht wat het effect is op het leven van de ouders van de cliënten. De drie aspecten die zijn uitgevraagd, zijn zich beter voelen, de zorg van het kind beter aan kunnen en vertrouwen in de toekomst. Ook ouders ervaren over het algemeen positieve effecten van de hulp voor hun kind. Zes op de tien ouders voelen zich beter door de hulp, vergelijkbaar met vorig jaar. Circa twee derde (65%) heeft, net als vorig jaar, door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. Iets meer dan de helft (53%) kan door de hulp de zorg voor hun kind beter aan, iets meer dan vorig jaar (49%).

**Figuur 2.16 Effecten van hulp voor ouders (n=75)**



## Contactgegevens

### **I&O Research Enschede**

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

### **I&O Research Amsterdam**

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)