



# Clïëntervarings onderzoek

Ervaringen van  
Rotterdamse cliënten  
met jeugdhulp 2020

Onderzoek en Business Intelligence



Gemeente Rotterdam

## Colofon

Gemeente Rotterdam, afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI)

**Datum:** 22 januari 2021  
**Auteur(s):** Petra van de Looij-Jansen en Staf van Zeele  
m.m.v Tamara van Batenburg-Eddes

**Vragen:** [onderzoek@rotterdam.nl](mailto:onderzoek@rotterdam.nl)

# Inhoudsopgave

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>7</b>
1.1	Achtergrond en doel	7
1.2	Onderzoeksvragen	7
1.3	Uitvoering van het onderzoek	7
1.4	(Non)-respons	8
1.5	Leeswijzer	8
<b>2</b>	<b>Beschrijving respondenten</b>	<b>9</b>
2.1	Achtergrondkenmerken	9
2.2	Kenmerken van de hulp	10
<b>3</b>	<b>Tevredenheid met de hulp</b>	<b>11</b>
3.1	Tevredenheid algemeen	11
3.2	Waar zijn cliënten (on)tevreden over?	12
<b>4</b>	<b>Toegang van de hulp</b>	<b>14</b>
4.1	Toeleiding	14
4.2	Wachttijd	14
4.3	Toegankelijkheid	16
<b>5</b>	<b>Uitvoering van de hulp</b>	<b>17</b>
5.1	Uitvoering van de hulp	17
5.2	Samenwerking	18
5.3	Inzet van het sociale netwerk	20
5.4	Passende hulp	20
<b>6</b>	<b>Ervaren effect van de hulp</b>	<b>22</b>
6.1	Effect van hulp op kind in het algemeen	22
6.2	Effect van hulp op zelfredzaamheid van kind	22
6.3	Effect van hulp op zelfredzaamheid ouder	23
6.4	Effect van hulp op omgeving van kind	24
<b>7</b>	<b>Belangrijkste bevindingen</b>	<b>25</b>
7.1	Inleiding	25
7.2	Tevredenheid met de hulp	25
7.3	Toegang tot de hulp	25
7.4	Uitvoering en inhoud van de hulp	25
7.5	Ervaren effect van de hulp	26

7.6	Algemene conclusie	26
	Bijlage A Steekproeftrekking	27
	Bijlage B Cijfers vorige metingen	29









# 1 Inleiding

## 1.1 Achtergrond en doel

De gemeente Rotterdam voert jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit onder cliënten die jeugdhulp of een jeugd-beschermings/jeugdreclasseringsmaatregel ontvangen. Het doel van dit onderzoek is een beeld te krijgen van de tevredenheid van cliënten met de toegang tot jeugdhulp, de ervaren kwaliteit van de jeugdhulp en het ervaren effect van de jeugdhulp. Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo.

De afdeling Jeugd van het Cluster Maatschappelijke Ontwikkeling heeft de afdeling Onderzoek en Business Intelligence (OBI) gevraagd om een cliëntervaringsonderzoek over de jeugdhulp in 2019 uit te voeren. OBI heeft in 2016, 2017 en 2019 min of meer vergelijkbare cliëntervaringsonderzoeken uitgevoerd. In tegenstelling tot eerdere onderzoeken zijn cliënten die jeugdbescherming of jeugdreclassering krijgen in het huidige onderzoek niet meegenomen. De reden daarvoor is dat er bij JBRR onduidelijkheden waren rondom het waarborgen van de privacy van hun cliënten.

## 1.2 Onderzoeksvragen

De onderzoeksvragen zijn als volgt geformuleerd:

1. In hoeverre zijn cliënten die jeugdhulp ontvangen tevreden over de hulp?
2. Wat vinden cliënten van de toegang (toeleiding en toegankelijkheid) van de hulp?
3. Wat vinden cliënten van de kwaliteit (uitvoering en inhoud) van de hulp?
4. Welke effecten ervaren cliënten van de hulp?
5. Zijn er verschillen in tevredenheid met de toegang, kwaliteit en ervaren effecten in vergelijking met eerdere cliëntervaringsonderzoeken?

## 1.3 Uitvoering van het onderzoek

De onderzoekspopulatie bestaat uit alle cliënten woonachtig in Rotterdam<sup>1</sup> die in 2019 jeugdhulp hebben ontvangen. De volgende groepen zijn daarbij onderscheiden:

### 1. Basishulp: jeugdhulp uitgevoerd door wijkteams

Hulp die wordt geleverd door de jeugd- en gezinscoaches vanuit het wijkteam. Het gaat om alle hulp die in de context van de jeugdige, dus binnen gezin, school en directe omgeving, plaatsvindt.

### 2. Specialistische hulp: jeugdhulp uitgevoerd door zorgaanbieders

Hulp die kan bestaan uit (verschillende vormen van) intensieve ambulante hulpverlening, intensieve, gespecialiseerde pedagogische thuishulp, daghulp (semi-residentiële zorg), de dag- en nachthulp (residentiële zorg) en de pleegzorg waarbij een jongere in het gezin van pleegouders blijft. Artsen verwijzen voor dit type hulp cliënten door of wijkteams doen voor deze hulp een bestelling bij een zorgaanbieder.

Onder een steekproef van hierboven genoemde cliëntgroepen is een telefonische enquête uitgezet. Een toelichting op de steekproeftrekking is beschreven in bijlage I.

Voor de start van het onderzoek is nadrukkelijk rekening gehouden met de privacy-vereisten. De cliënten hebben voorafgaand aan de enquête een brief ontvangen van de gemeente. In deze brief is het onderzoek aangekondigd en de afmeldingsprocedure omschreven voor cliënten niet aan het onderzoek mee willen werken. Ook heeft de enquêteur voorafgaand aan het interview aan de telefoon nogmaals om medewerking gevraagd. Om de respons te stimuleren zijn 25 cadeaubonnen van 20 euro verloot onder alle cliënten die aan het onderzoek hebben deelgenomen. De vragenlijst die voor het cliëntervaringsonderzoek is gebruikt, is gebaseerd op de modelvragenlijst van de VNG<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Jeugdigen waarvoor de gemeente Rotterdam verantwoordelijk is, op basis van het woonplaatsbeginsel van de Jeugdwet.

<sup>2</sup> <https://vng.nl/onderwerpenindex/jeugd/jeugdhulp/publicaties/modelvragenlijst-clientervaringsonderzoek-jeugd-mcjo>

en is grotendeels vergelijkbaar met de vragenlijst die eerder is gebruikt voor het cliëntervaringsonderzoek.

## 1.4 (Non)-respons

### Respons

Vooraf is bepaald om een netto-respons over te houden van 250 cliënten die basishulp krijgen van het wijkteam en 250 cliënten die specialistische jeugdhulp krijgen. Voor de steekproef van cliënten met specialistische hulp zijn zes percelen onderscheiden: 1) Pleegzorg, 2) combinatie van Opname en Langdurig verblijf, 3) Steun, hulp of behandeling, 4) Ambulante hulpverlening in de thuissituatie, 5) Ambulante hulp voor jeugd met een beperking en 6)

Generalistische basis GGZ. Gestreefd is naar een representatieve verdeling van cliënten over de percelen.

Er zijn totaal 1.234 respondenten (ouders en kinderen) telefonisch benaderd. In totaal zijn 513 interviews afgenomen. De respons komt hiermee op 42%. De respons per categorie jeugdhulp is in tabel 1 weergegeven.

### Non-respons

Cliënten kunnen om verschillende redenen uiteindelijk niet bereikt worden, maar we weten niet goed welke cliënten dit zijn en in welke mate deze non-respons samenhangt met bijvoorbeeld tevredenheid met hulp.

**Tabel 1** Aantal respondenten en responspercentage per categorie jeugdhulp

	Basishulp	Specialistische hulp	Totaal
Aantal ouders	227	196	423
Aantal jongeren	33	57	90
Totaal	260	253	513
Respons (% van totaal benaderde cliënten door veldwerkbureau)	49%	36%	42%

Non-respons na de telefonische enquête heeft vooral te maken met het niet kunnen bereiken van mensen omdat het telefoonnummer niet meer in gebruik was of omdat ze de telefoon niet opnamen. In bijlage A is meer informatie over de (non)-respons te vinden.

## 1.5 Leeswijzer

Het rapport is als volgt opgebouwd. Hoofdstuk 2 geeft een beschrijving van de respondenten. Achtereenvolgens komen de resultaten van de volgende thema's aan de orde: tevredenheid hulp (hoofdstuk 3), toegang naar hulp (hoofdstuk 4), uitvoering en inhoud van hulp (hoofdstuk 5) en effect van hulp (hoofdstuk 6). Het laatste hoofdstuk geeft de belangrijkste bevindingen weer.

De resultaten zijn naar type hulp gepresenteerd. De resultaten zijn verder vergeleken met de meting uit 2018. Om

een verantwoorde vergelijking met deze eerdere meting te maken, zijn de resultaten uit 2018 gewogen naar perceel (verhouding 2019).<sup>3</sup> Een overzicht van resultaten uit voorgaande metingen zijn te vinden in bijlage B.

In het rapport vindt u citaten van respondenten. Deze zijn opgenomen ter illustratie van de gevoerde gesprekken maar geven niet altijd de meest gedeelde mening weer.

<sup>3</sup> De wijze waarop de steekproef voor specialistische hulp in 2019 is getrokken, wijkt af van de wijze waarop de steekproef is getrokken in 2018. In de steekproef voor 2019 is uitgegaan van een representatieve verdeling van cliënten over de percelen, terwijl de steekproef voor 2018 een gelijke verhouding van cliënten

over de percelen inhield. Om de resultaten van beide onderzoeken met elkaar te vergelijken zijn de resultaten uit 2018 gewogen naar perceel, waarbij de verhouding uit 2019 is toegepast.



## 2 Beschrijving respondenten

### 2.1 Achtergrondkenmerken

Tabel 2.1 geeft een aantal achtergrondkenmerken weer van de cliënten die deelnamen aan het onderzoek. De onderzoeksgroep bestaat uit meer jongens dan meisjes, dit geldt zowel voor basishulp als voor specialistische hulp. Dit is in lijn met zowel landelijke als Rotterdamse cijfers waaruit blijkt dat jongens vaker jeugdhulp ontvangen dan meisjes<sup>4</sup>.

De leeftijd van de kinderen varieert van 49% onder de 12 jaar bij cliënten met specialistische hulp tot 53% bij cliënten met basishulp. Dit komt redelijk overeen met de leeftijd van Rotterdamse populatie jeugdzorgcliënten. Uit gegevens van het CBS blijkt namelijk dat 52% van de jeugdigen die jeugdzorg ontvangen jonger is dan 12 jaar<sup>5</sup>.

Het percentage cliënten met een Nederlandse achtergrond varieert van 39% bij cliënten basishulp tot 43% van de cliënten met specialistische hulp. Het aandeel niet-westerse cliënten varieert van 54% bij specialistische hulp tot 57% bij basishulp. Van Rotterdamse jeugdzorgcliënten heeft 42% een Nederlandse achtergrond, 9% een overig westerse en 49% een niet-westerse achtergrond. We zien dat in de groep respondenten naar verhouding wat meer niet-westerse cliënten zitten en wat minder westerse cliënten.

In de meeste gevallen was de ouder de respondent. Vergeleken met basishulp kwam het bij cliënten met specialistische hulp vaker voor dat de jongere zelf de vragen heeft beantwoord.

Tabel 2.1. Kenmerken respondenten (%)

		Basishulp (n=260)	Specialistische hulp (n=253)
Geslacht kind	Jongen	64%	62%
	Meisje	36%	38%
Leeftijd kind	< 12 jaar	53%	49%
	≥ 12 jaar	47%	51%
(Migratie)achtergrond kind	Nederlands	39%	43%
	Overig westers	4%	3%
	Niet-westers	57%	54%
Opleidingsniveau ouder	Laag (geen, lager onderwijs)	10%	15%
	Midden 1 (lbo, mavo)	14%	18%
	Midden 2 (mbo, havo, vwo)	49%	55%
	Hoog (hbo, wo)	26%	11%
Opleidingsniveau kind	Volgt geen opleiding	6%	7%
	Basisonderwijs	36%	34%
	VMBO/MBO	25%	29%
	Havo/vwo of HBO/WO	8%	6%
	Speciaal BAO/VSO/PRO	25%	24%

<sup>4</sup> CBS, Jeugdhulp 2018; Anschütz e.a. Jeugdstelsel in de groei, OBI/Gemeente Rotterdam, 2018.

<sup>5</sup> Anschütz e.a. Jeugdstelsel in de groei, OBI/Gemeente Rotterdam, 2018.

<b>Woonsituatie kind</b>	Bij (één van de) ouders	97%	86%
	Pleeggezin	0%	5%
	Instelling	1%	3%
	Overig	2%	6%
<b>Wie beantwoordt vragen</b>	Ouder	87%	77%
	Jongere	13%	23%

## 2.2 Kenmerken van de hulp

Tabel 2.2 geeft enkele kenmerken van de hulp weer. Cliënten met basishulp van het wijkteam kregen in 2019 ook vaak hulp van een zorgaanbieder. Andersom kregen cliënten met specialistische hulp ook vaak nog hulp van het wijkteam.

Bij ongeveer zes op de tien cliënten met basishulp of specialistische hulp duurt de hulp langer dan een jaar. Bij ongeveer een derde van de cliënten met basishulp ontvangen ook ouders en/of broers/zussen hulp, bij cliënten met specialistische hulp is dit 23%.

**Tabel 2.2. Kenmerken van de hulp (%)**

		Basishulp wijkteam (n=260)	Specialistische hulp (n=253)
<b>Hulp wijkteam en/of zorgaanbieder</b>	(Alleen) wijkteam	63%	0%
	(Alleen) zorgaanbieder	0%	35%
	Wijkteam en zorgaanbieder	37%	65%
<b>Duur hulp</b>	< 3 maanden	9%	10%
	3-6 maanden	11%	10%
	6-12 maanden	23%	21%
	langer dan een jaar	58%	59%
<b>Wie ontvangt nog meer hulp</b> (meerdere antwoorden mogelijk)	Ouders	16%	12%
	Broers/zussen	17%	11%
	Omgeving gezin (buren, familie, vrienden)	0%	1%
	School	1%	1%
	Pleeggezin/ouders	0%	2%
	Niemand	71%	80%

# 3 Tevredenheid met de hulp

## 3.1 Tevredenheid algemeen

Op de vraag of cliënten over het algemeen tevreden zijn met de hulp die ze krijgen, antwoordt 92% van de cliënten die basishulp ontvangen bevestigend, bij de cliënten die specialistische hulp ontvangen is dat 86% (zie tabel 3.1). Het gemiddelde rapportcijfer dat zij geven varieert van 7,4 bij cliënten met specialistische hulp tot 7,6 bij cliënten met basishulp.

De algemene tevredenheid van beide cliëntgroepen is in 2019 vergelijkbaar met voorgaande meting(en). Bij de

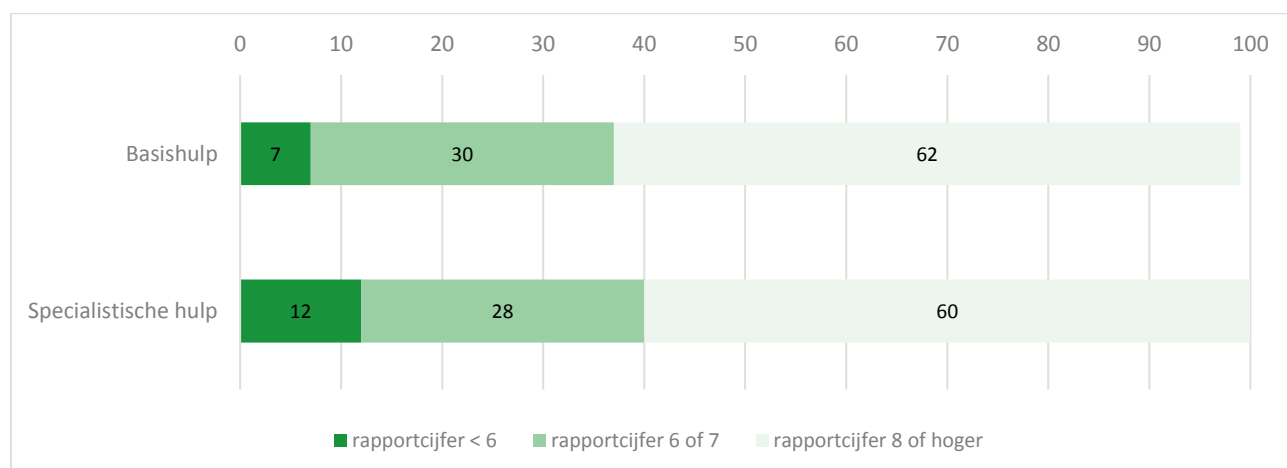
basishulp is slechts een lichte fluctuatie die niet statistisch significant is.

Wanneer we wat specifiekier kijken naar de spreiding van het rapportcijfer dan valt op dat het merendeel van de cliënten de hulp een voldoende geeft: 92% van de cliënten met basishulp en 88% van de cliënten met specialistische hulp (zie figuur 3.1).

Tabel 3.1 Tevredenheid met de hulp

	2019	2018	2016	2015
<b>Algemene tevredenheid (% ja)</b>				
Basishulp	92%	89%	84%	94%
Specialistische hulp	86%	86%	-	-
<b>Rapportcijfer (gemiddelde)</b>				
Basishulp	7,6	7,6	7,3	7,9
Specialistische hulp	7,4	7,4	-	-

Figuur 3.1 Rapportcijfer in categorieën, naar type hulp (%)





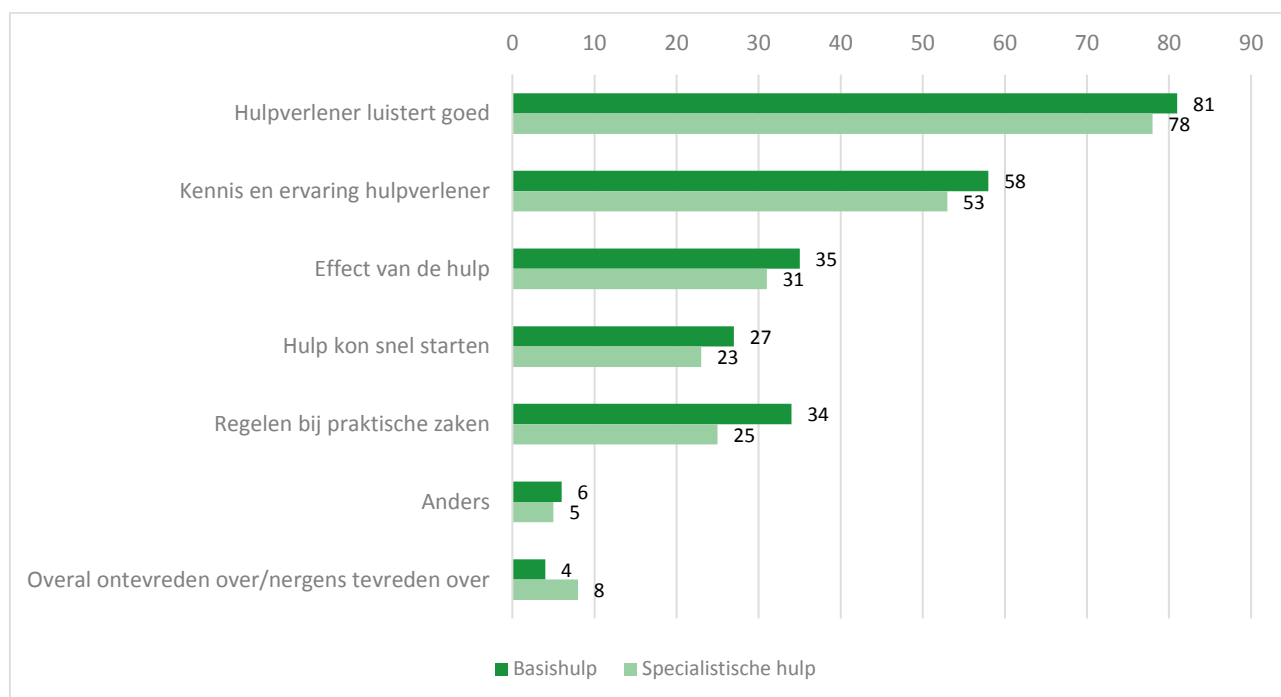
### 3.2 Waar zijn cliënten (on)tevreden over?

Cliënten is gevraagd over welke specifieke onderdelen van de hulp ze tevreden of ontevreden zijn. Cliënten benoemen het meest dat ze tevreden zijn over het feit dat de hulpverlener goed luistert (zie figuur 3.2). Cliënten met basishulp en cliënten met specialistische hulp geven ook relatief vaak aan dat ze tevreden zijn over de kennis en ervaring van de hulpverlener. Ook zijn zij relatief vaak tevreden over het effect van de hulp. Vooral cliënten met basishulp noemen het regelen van praktische zaken als onderdeel van de hulp waar ze tevreden over zijn.

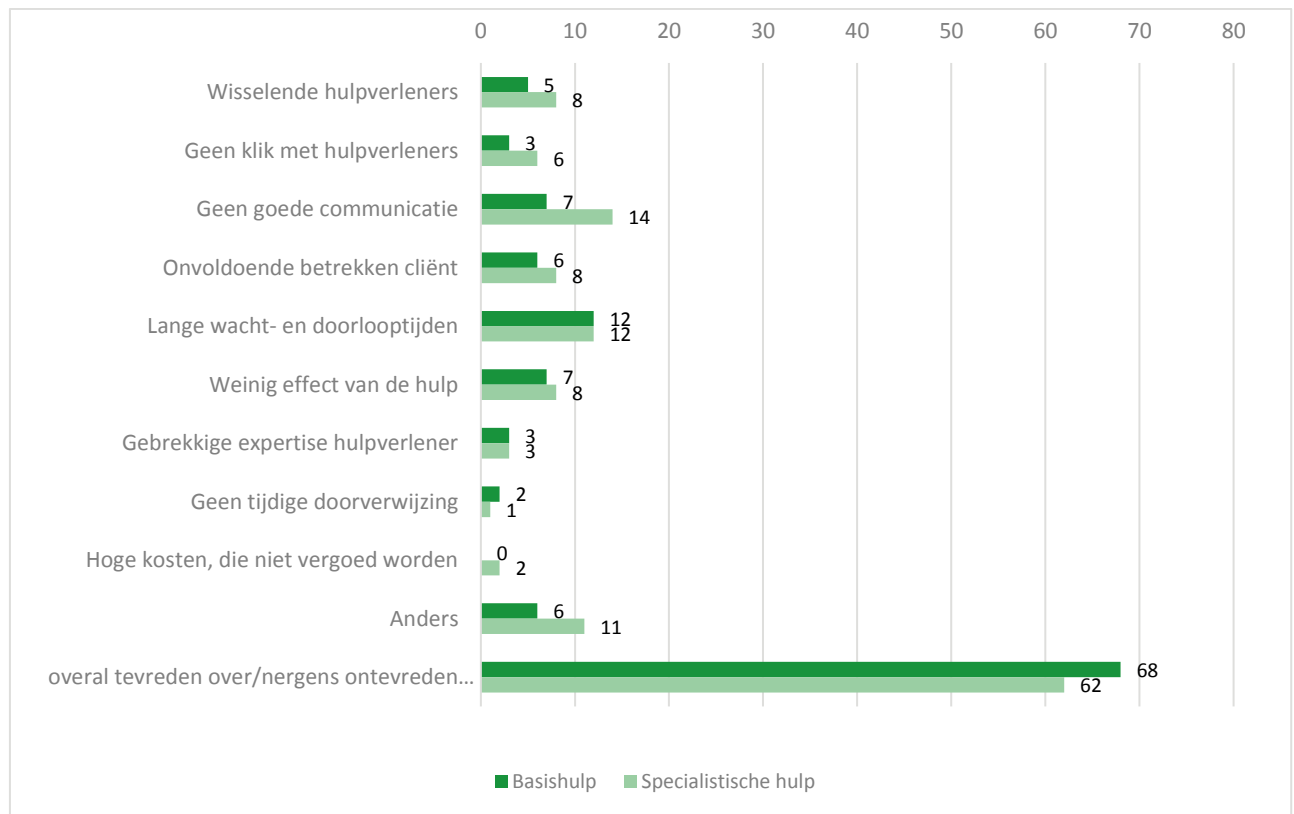
Cliënten noemen ook andere onderdelen van de hulp waar ze tevreden over zijn. Het gaat vooral om ‘*alliantie-aspecten*’, oftewel aspecten die te maken hebben met de werksamenwerking tussen hulpverleners en het kind en/of de opvoeders.

Cliënten vinden dat ‘de communicatie’ goed is, vinden de hulpverleners betrokken en serieus, ervaren de samenwerking met de hulpverlening als positief, waarderen de ‘persoonlijke benadering’ en loven de persoon van de hulpverlener (vriendelijk, aardig, begripvol, ruimdenkend, oplossingsgericht). Een andere categorie antwoorden die minder frequent wordt genoemd heeft te maken met de *bereikbaarheid* en *flexibiliteit* van de hulpverleners.

**Figuur 3.2 Onderdelen van de hulp waar cliënten tevreden over zijn (%)**



**Figuur 3.3 Onderdelen van de hulp waar cliënten ontevreden over zijn (%)**



Cliënten is ook gevraagd over welke onderdelen van de hulp ze minder tevreden zijn (zie figuur 3.3). Cliënten met basishulp en specialistische hulp benoemen relatief vaak dat ze ontevreden zijn over lange wacht- en doorlooptijden (12%). Cliënten met specialistische hulp zijn ook relatief vaak ontevreden over de communicatie (14%), significant vaker dan cliënten met basishulp (7%).

Naast de genoemde onderdelen noemen cliënten ook andere onderdelen van de hulp waar ze ontevreden over zijn. Relatief vaak gaat het dan om de *passendheid* van de hulp of ondersteuning. Het ervaren gebrek aan passendheid heeft deels betrekking op het gevoel van cliënten dat ze te veel zelf moeten doen en er te weinig door de hulpverleners werd gedaan. Andere ervaringen van niet-passendheid hebben betrekking op een te korte duur van de ondersteuning of dat het hulpaanbod niet adequaat was en niet paste bij wat zij nodig dachten te hebben.

We zagen eerder dat *'alliantie-aspecten'* een rol spelen bij de tevredenheid van hulp. Ze zijn echter ook een bron van ontevredenheid met de hulp. Cliënten ervaren dat er niet wordt geluisterd, dat ze niet 'serieus' worden genomen, dat afspraken niet worden nagekomen. Of het wordt cliënten niet duidelijk wat de aanpak van hun situatie gaat zijn.

Daarnaast zijn er diverse minder frequent genoemde redenen van ontevredenheid genoemd, waaronder slechte bereikbaarheid, hulpverlener houdt niet alles anoniem, niet prettig dat hulpverlener thuiskwam, niet prettig dat er video-opnames werden gemaakt tijdens de gesprekken en hulpverleners die langs elkaar heen werken.

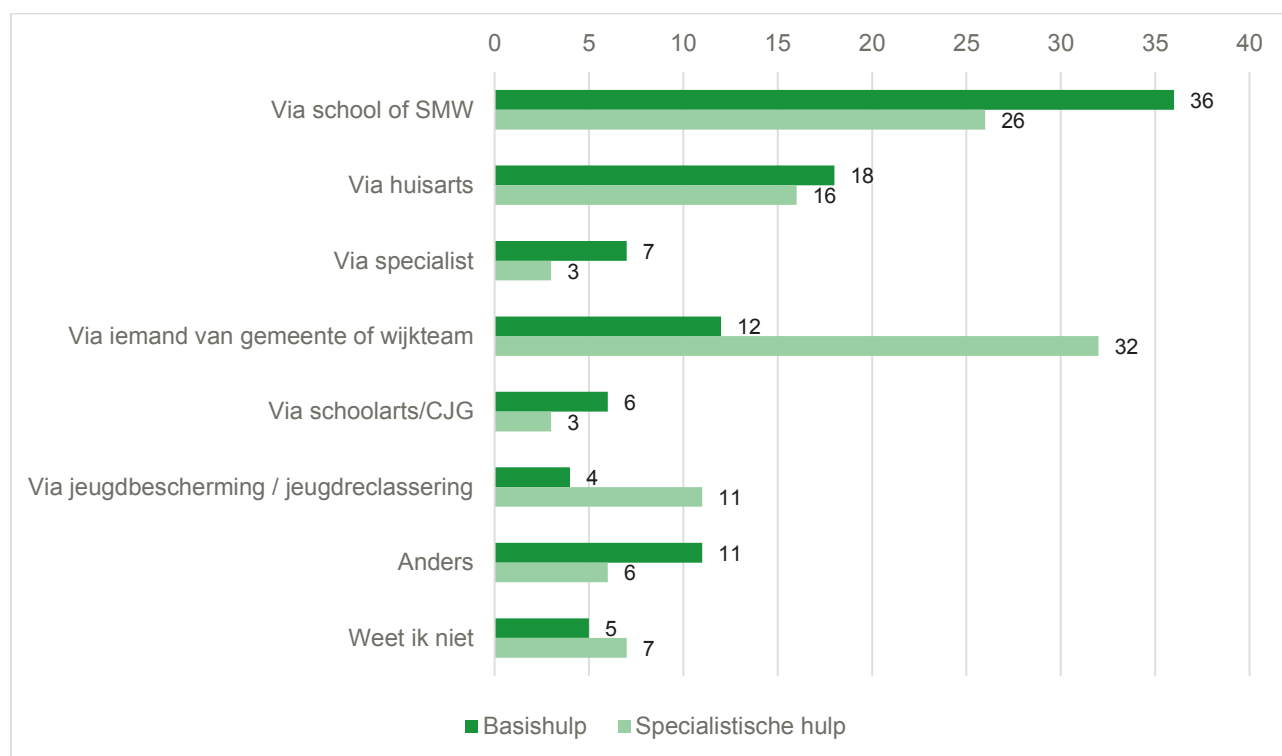
## 4 Toegang van de hulp

### 4.1 Toeleiding

Aan cliënten met basishulp of specialistische hulp is gevraagd hoe ze bij respectievelijk het wijkteam of zorgaanbieder terecht zijn gekomen. Cliënten konden meerdere verwijzers noemen. Figuur 4.1 laat de verwijzers zien. Cliënten die basishulp van het wijkteam krijgen, komen het meest via school of schoolmaatschappelijk werk bij het wijkteam terecht. Daarnaast komen ze relatief vaak via de huisarts of specialist bij het wijkteam. Cliënten met specialistische hulp komen het meest via de gemeente, via school of schoolmaatschappelijk werk of via de huisarts bij

een zorgaanbieder terecht. Opvallend is dat het aandeel cliënten met specialistische hulp dat aangeeft via school of schoolmaatschappelijk werk bij een zorgaanbieder terecht te zijn gekomen, is toegenomen van 13% in 2018 naar 26% in 2019.

**Figuur 4.1 Verwijzer naar wijkteam (basishulp) of zorgaanbieder (specialistische hulp) (%)**



### 4.2 Wachtijd

Cliënten is gevraagd hoe lang de tijd was tussen het moment van aanmelding bij wijkteam of zorgaanbieder en de start van de hulp. Cliënten met specialistische hulp hadden te maken met een langere wachttijd voor hulp dan cliënten met basishulp. Ruim een derde (37%) had te maken met

een wachttijd van drie maanden of langer, bij de basishulp was dit 21% (zie figuur 4.2).

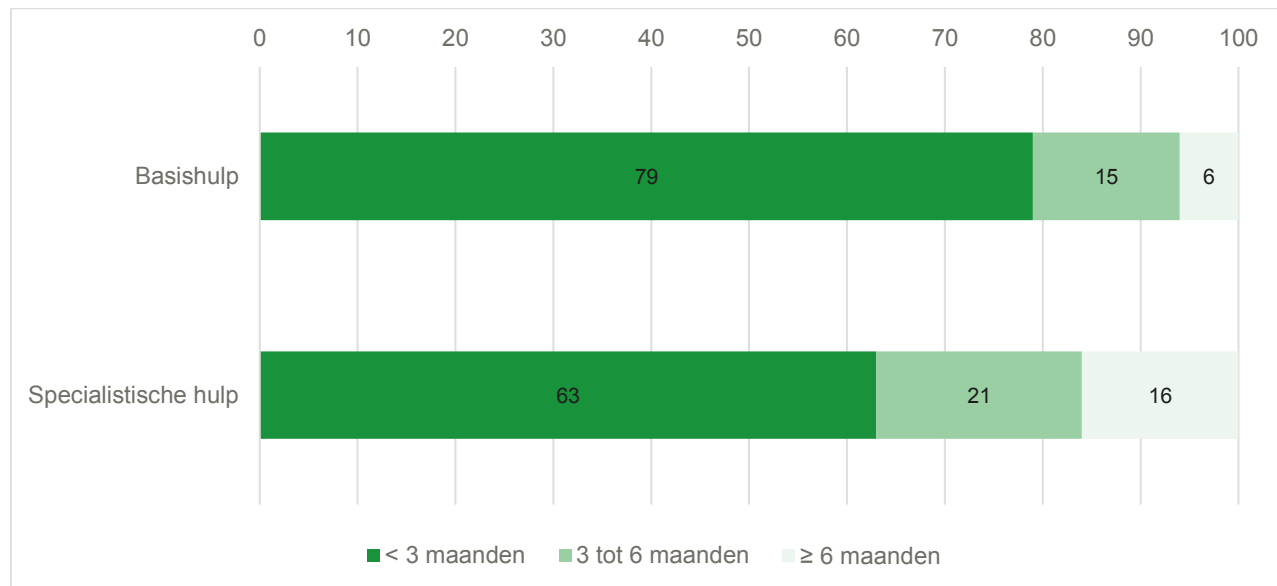
Gemiddeld was de tijd tussen het moment van aanmelding en de start van de hulp 2,5 maanden bij cliënten met



specialistische en 1,3 maanden bij cliënten met basishulp. De gemiddelde wachttijd voor cliënten met specialistische hulp is ten opzichte van vorig jaar gestegen (2018: 2,3

maanden) en voor basishulp is deze gedaald (2018: 1,7 maanden).

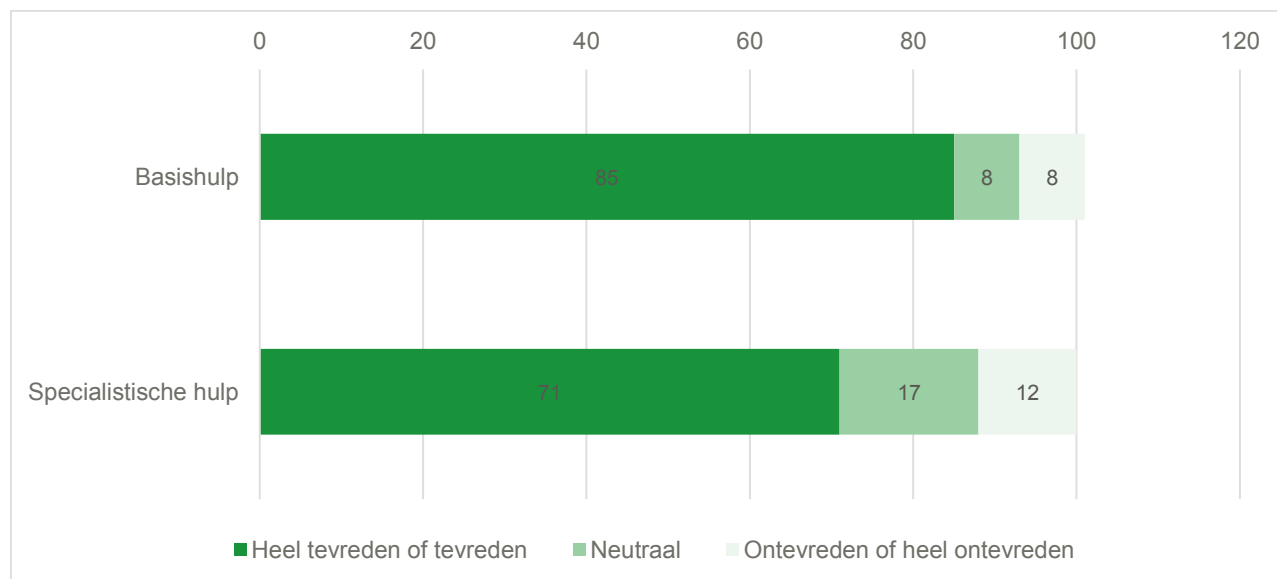
**Figuur 4.2 Wachttijd in categorieën (%)**



Cliënten met basishulp en cliënten met specialistische hulp zijn overwegend tevreden met de tijd tussen moment van aanmelding en de start van de hulp. Ongeveer een op de tien cliënten is (heel) ontevreden over de wachttijd (zie figuur 4.3).

De mate waarin men (heel) tevreden is over de wachttijd is bij cliënten met basishulp fors gestegen (85%) ten opzichte van 2018 (71%). Bij cliënten met specialistische hulp is deze tevredenheid ongeveer hetzelfde gebleven (2018: 69%).

**Figuur 4.3 Tevredenheid over wachttijd (%)**



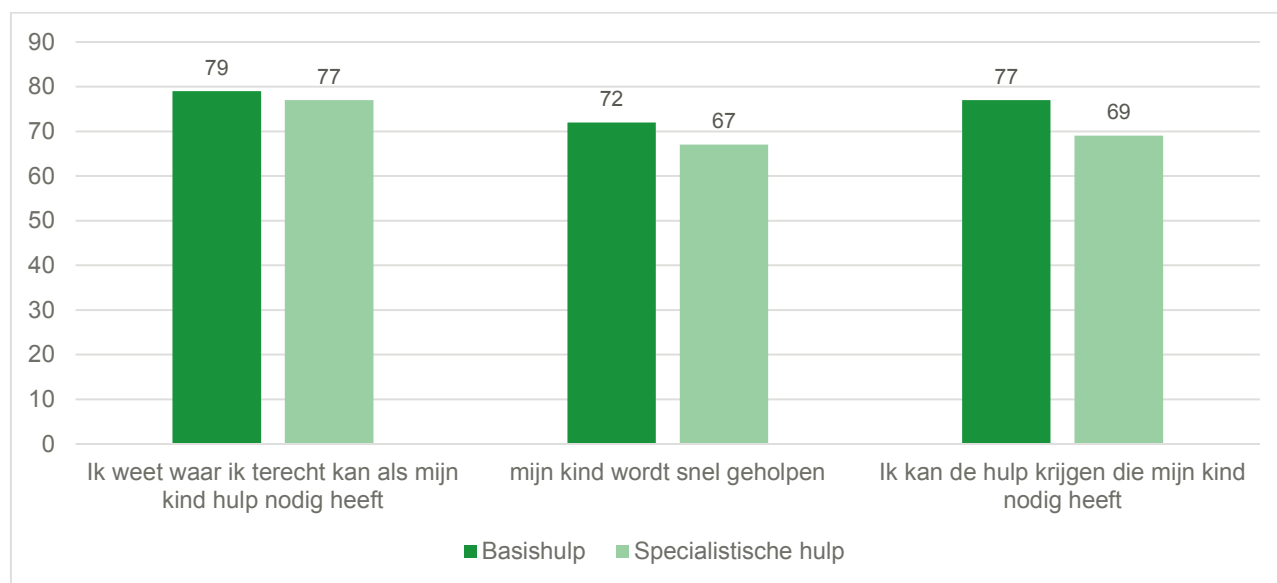
### 1.3 Toegankelijkheid

De meerderheid van de cliënten weet waar hij of zij terecht kan als hulp nodig is (zie figuur 4.4).

antwoorden van de cliënten met specialistische hulp verschillen in 2019 niet veel van die in 2018.

Cliënten met basishulp geven in 2019 (72%) vaker aan dat hun kind snel wordt geholpen dan in 2018 (57%). Ook geven zij vaker aan dat hun kind de hulp kan krijgen die het nodig heeft (77% in 2019 tegenover 64% in 2018). De

**Figuur 4.4 Toegankelijkheid (% vaak/altijd)**



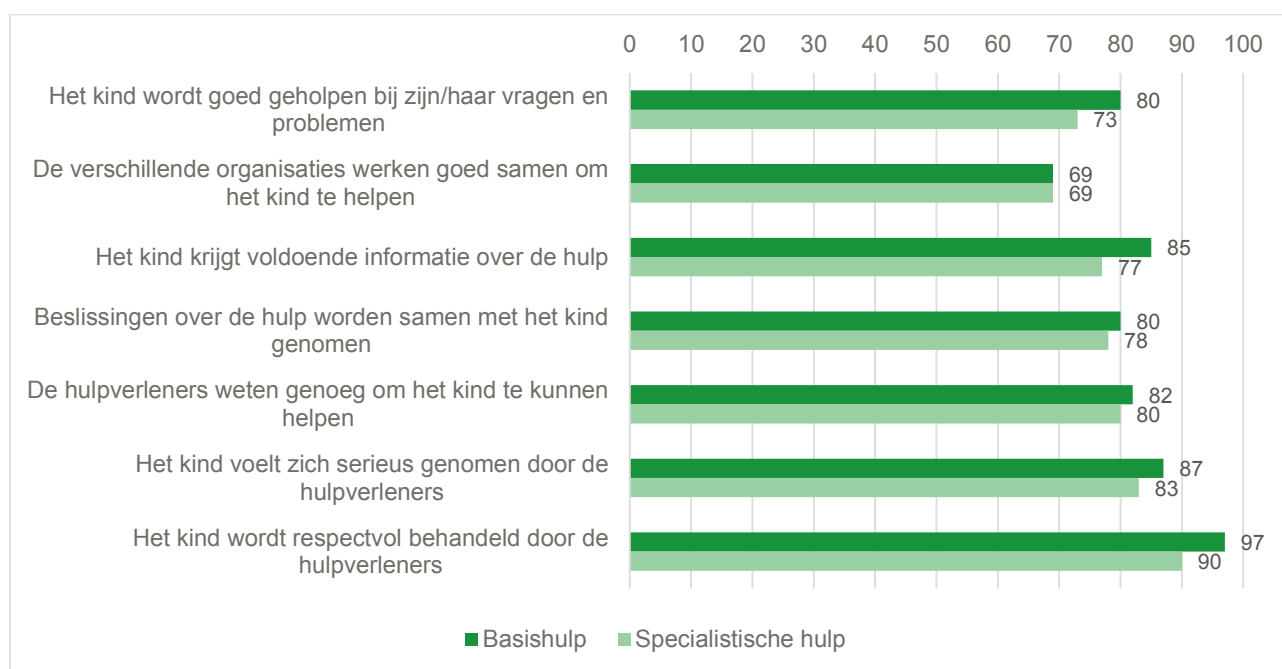
# 5 Uitvoering van de hulp

## 5.1 Uitvoering van de hulp

Cliënten zijn het meest positief over de respectvolle behandeling door hulpverleners (zie figuur 5.1). Cliënten met basishulp zijn (significant) vaker positief over de respectvolle behandeling dan cliënten met specialistische hulp. Het minst positief zijn cliënten over de samenwerking van de verschillende organisaties rond de hulp van het kind. Toch vinden zowel de cliënten met basishulp als met specialistische hulp de samenwerking vaker goed in 2019 (beide

69%) als in 2018 (resp. 54% en 57%). Opvallend is verder dat cliënten met basishulp op een aantal onderdelen flink positiever zijn geworden over de uitvoering van de hulp aan het kind. Dit geldt voor het kennisniveau van de hulpverleners (van 68% naar 82% in 2019) en de informatieverstrekking over de hulp (van 70% naar 85% in 2019). De verschillen tussen 2019 en 2018 zijn bij cliënten met specialistische hulp minder groot.

**Figuur 5.1 Uitvoering van de hulp aan het kind (% vaak/altijd)**



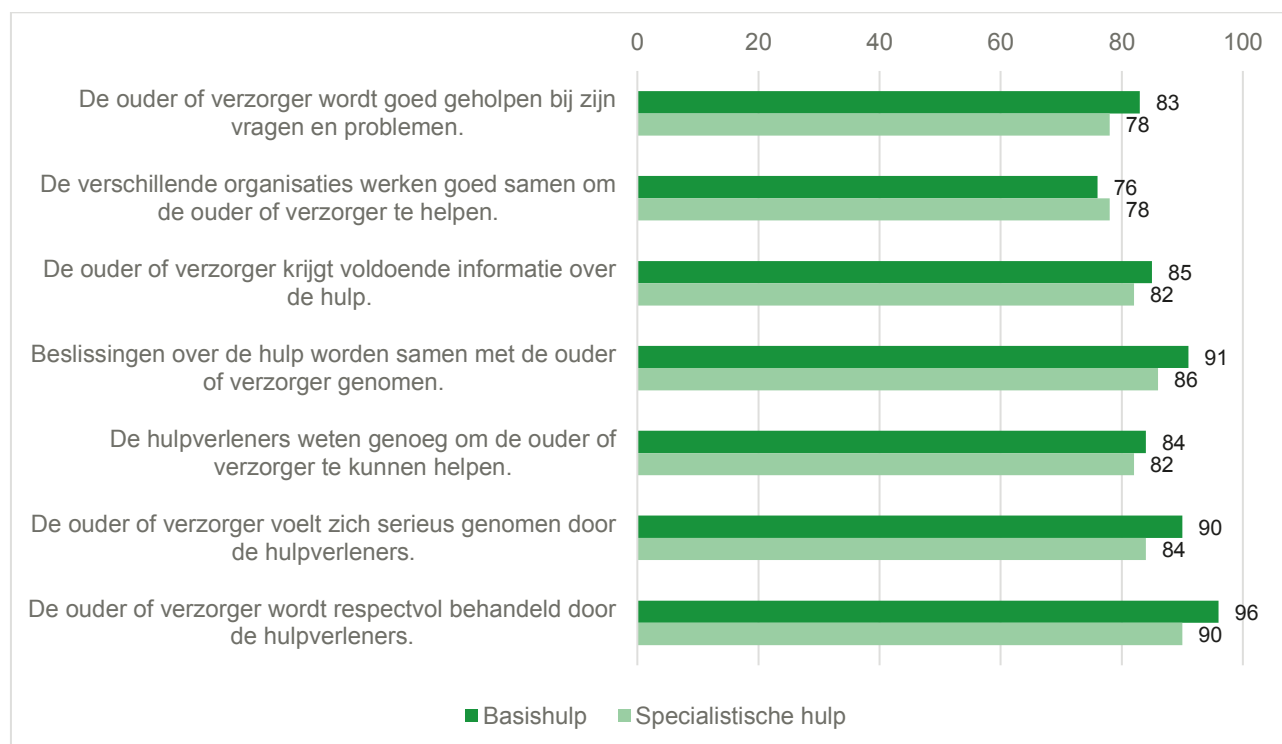
De ouders of verzorgers is gevraagd om de uitvoering van de hulp niet alleen voor het kind maar ook voor henzelf te beoordelen. Ook zij ervaren vaak een respectvolle behandeling (zie figuur 5.2).

De verschillen tussen cliënten met basishulp en cliënten met specialistische hulp zijn niet groot. Ten opzichte van 2018 zijn in 2019 cliënten met basishulp het vaker eens met alle stellingen. Voor cliënten met specialistische hulp

geldt dat voor vijf van de zeven stellingen. Voor de stelling 'Beslissingen over de hulp worden samen met ouder/verzorger genomen' is het oordeel hetzelfde gebleven, terwijl voor de stelling 'Ouder/verzorger wordt respectvol behandeld' het oordeel is gedaald (van 93% in 2018 naar 90% in 2019).



**Figuur 5.2 Uitvoering van de hulp aan de ouder (% vaak/altijd)**

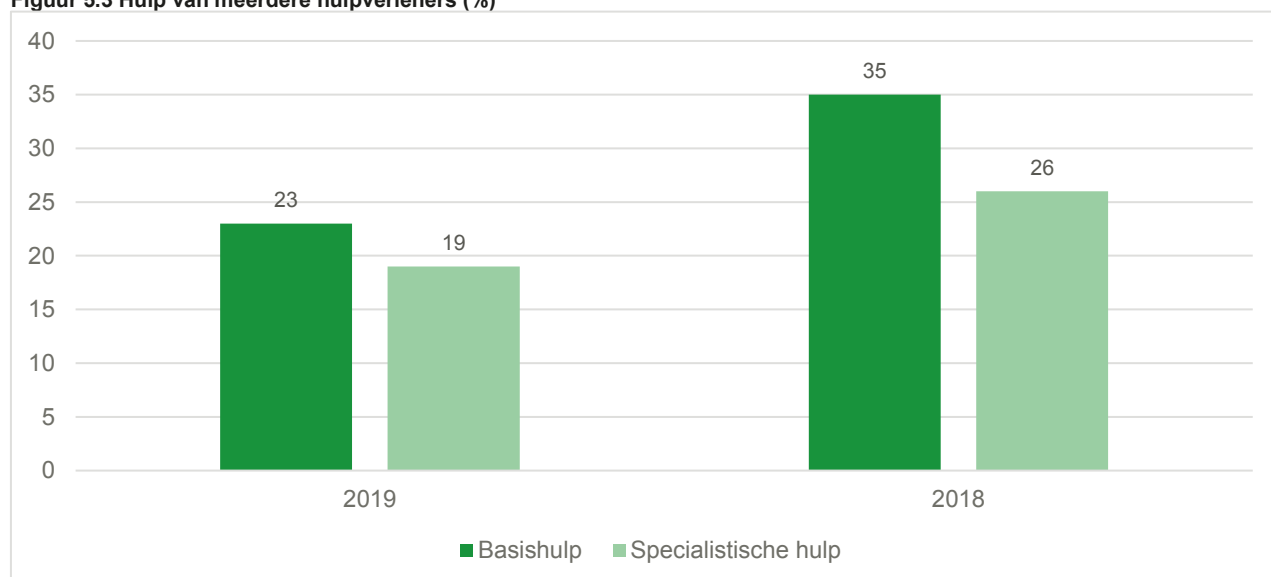


## 5.2 Samenwerking

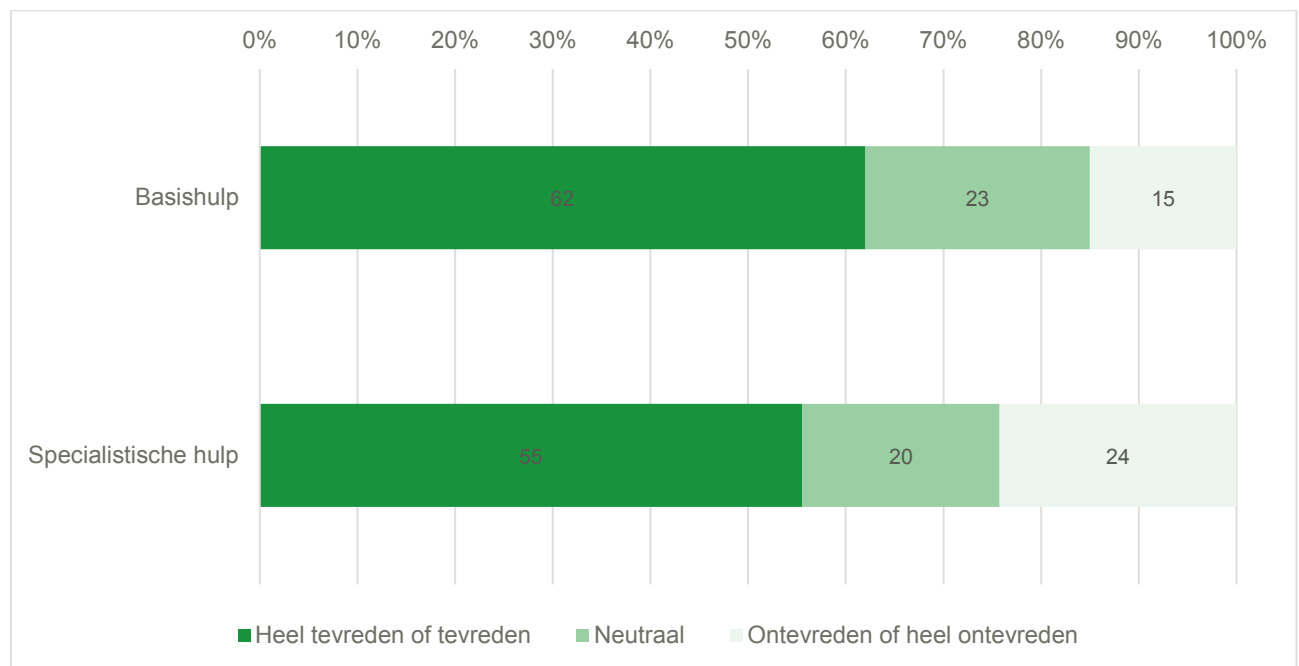
Minder dan een kwart van de cliënten krijgt of kreeg hulp van meerdere hulpverleners (figuur 5.3). Dit geldt zowel voor cliënten met basishulp als met specialistische hulp. In 2018 lagen deze aandelen hoger. 75% tot 85% van de cliënten met basishulp of specialistische hulp is (heel) tevreden of neutraal over de samenwerking tussen de

hulpverleners van wie het kind en de opvoeder hulp krijgen. Daarbij is geen significant verschil tussen basishulp en specialistische hulp (zie figuur 5.4). De tevredenheid over de samenwerking tussen hulpverleners is vergelijkbaar met 2018.

**Figuur 5.3 Hulp van meerdere hulpverleners (%)**



**Figuur 5.4** Tevredenheid over de samenwerking tussen de hulpverleners (%)



Wanneer cliënten tevreden zijn over de samenwerking, noemen ze vooral de goede onderlinge communicatie tussen de hulpverleners. Dat blijkt uit zaken als dat hulpverleners elkaar goed op de hoogte houden en dat ze onderling afstemmen.

Iedereen maakte een eigen plan en was alleen werkzaam voor zijn/haar eigen potje. Er was geen gezamenlijk plan.

Ze staan in contact met elkaar. Ze overleggen alles samen goed, waardoor de zorg alleen maar beter wordt. Daar ben ik heel tevreden over. Ze werken niet langs elkaar.

Het overleg tussen de organisaties gaat goed. Als ze iets niet weten, komen ze er samen uit. Ze werken allemaal dezelfde richting op en daar ben ik blij mee.

Cliënten die ontevreden zijn over de samenwerking tussen hulpverleners geven aan dat er juist een gebrek is aan goede communicatie. Dat uit zich bijvoorbeeld in langs elkaar heen werken, geen goede overdracht bij wisseling van hulpverleners of het ontbreken van een gezamenlijk plan.

Er was geen goede overdracht. Als er iemand nieuw was, wist diegene niet de regels die op mijn kind van toepassing waren.

### 5.3 Inzet van het sociale netwerk

Iets meer dan de helft van de cliënten met basishulp (52%) en specialistische hulp (53%) krijgt naast jeugdhulp ook nog hulp en ondersteuning uit zijn of haar sociale netwerk. Vergeleken met voorgaande jaren fluctueren deze percentages tussen 40-60%.

Van de cliënten die hulp en ondersteuning uit hun netwerk ontvangen, krijgen bijna alle cliënten hulp van familie (94%), 41% krijgt hulp van vrienden en slechts een heel klein deel krijgt hulp van burens (3%).

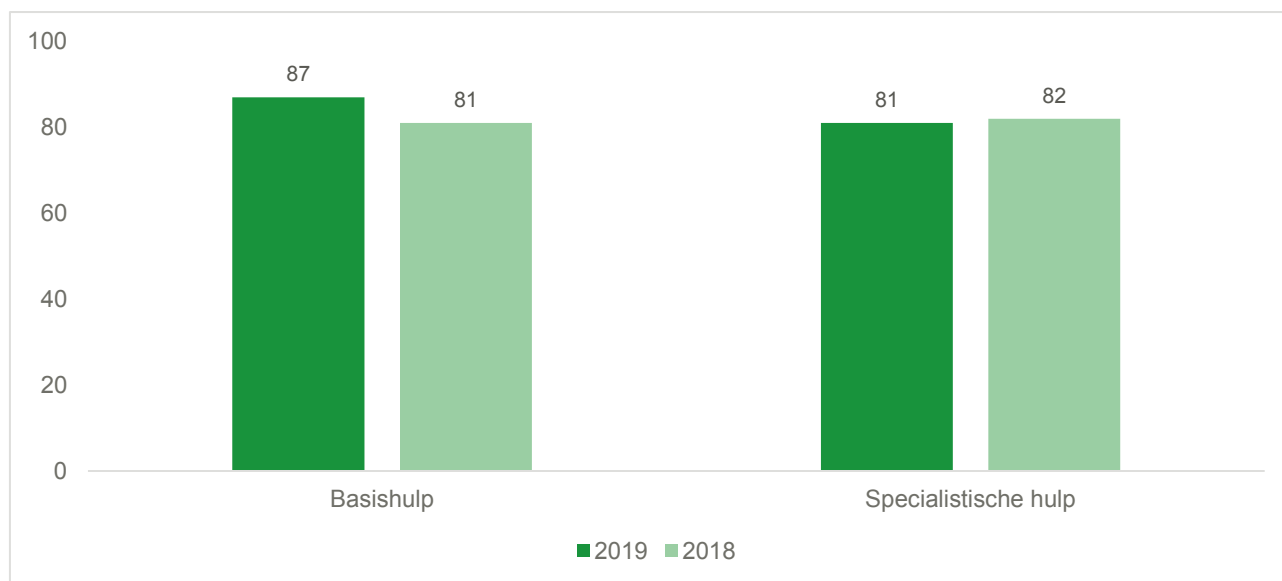
### 5.4 Passende hulp

87% van de cliënten met basishulp geven aan dat het kind voldoende of de juiste soort hulp heeft ontvangen (zie figuur 5.5). Bij cliënten met specialistische hulp ligt dit percentage op 81%.

In vergelijking met 2018 geven cliënten met basishulp vaker aan dat de hulp voldoende of de juiste hulp is. Bij cliënten met specialistische hulp is er geen (significant) verschil tussen 2019 en 2018.

Van de cliënten die aangeven dat ze de hulp niet passend vinden, valt het bij cliënten met basishulp op dat ze ongeveer even vaak aangeven dat ze *meer* hulp willen als *andere* hulp. Cliënten met specialistische hulp geven vaker aan *andere* hulp te willen.

**Figuur 5.5** Voldoende of de juiste soort hulp (% ja)



Aan de groep cliënten die vinden dat ze *onvoldoende of niet de juiste soort hulp* krijgen, is gevraagd wat volgens hen de reden daarvan is. Redenen die genoemd worden zijn onder te verdelen in aspecten die met het hulpaanbod te maken hebben en aspecten die gerelateerd zijn aan de hulpverlener. Daarnaast benoemen cliënten dat ze geen verbetering zien en ze wijten dit aan onvoldoende of niet

de juiste soort hulp. We lichten de redenen hieronder verder toe.

#### Aspecten hulpaanbod

Cliënten vinden dat ze niet de juiste hulp hebben gekregen omdat ze vinden dat andere, meer gespecialiseerde hulp nodig is, bijvoorbeeld hulp van een psycholoog of psychiater.



Ook zijn er cliënten die niet de hulp hebben gekregen waar ze om gevraagd hadden, bijvoorbeeld ondersteuning bij het verbeteren van de relatie in het gezin. En er zijn cliënten die de hulp te kort vonden duren. Ze hebben behoefte aan meer of frequentere hulp.

Ze hebben mij niet voldoende geholpen en ik merk geen positieve verandering bij mijn zoon. De hulpverleners zijn niet betrokken genoeg bij mijn kind. Ik had eigenlijk op school begeleiding moeten krijgen en dat heb ik niet gehad.

Ik vind dat er niet veel verandering kan komen binnen een paar gesprekken. Het traject moest langer doorgaan, want het was veel te kort.

#### Aspecten gerelateerd aan de hulpverlener

Cliënten noemen verschillende aspecten die te maken hebben met de hulpverlener: onvoldoende betrokkenheid bij de hulp, niet professioneel of onvoldoende expertise, onvoldoende of niet de juiste informatie, geen vertrouwensband/geen klik, wisselende hulpverleners, niet serieus genomen worden.

Ze hebben de ernst van de zaak niet goed ingeschat.

Ik voelde mij niet serieus genomen door het Wijkteam en er werd niet voldoende met mij gecommuniceerd.

#### Geen verbetering

Cliënten vinden dat ze niet de juiste hulp of onvoldoende hulp hebben gekregen omdat ze geen verbetering of weinig effect van de hulp zien. Ook zijn er cliënten die spreken over een achteruitgang van de problematiek.

De problematiek van mijn kind is niet verminderd en het is er niet beter op geworden.

Naast deze redenen noemen cliënten nog de lange wachttijden voor hulp.

Omdat er nog geen hulp is geboden door Jeugdzorg. De wachtlijsten zijn te lang. Het wijkteam heeft wel goed werk verricht, maar het was niet voldoende.

## 6 Ervaren effect van de hulp

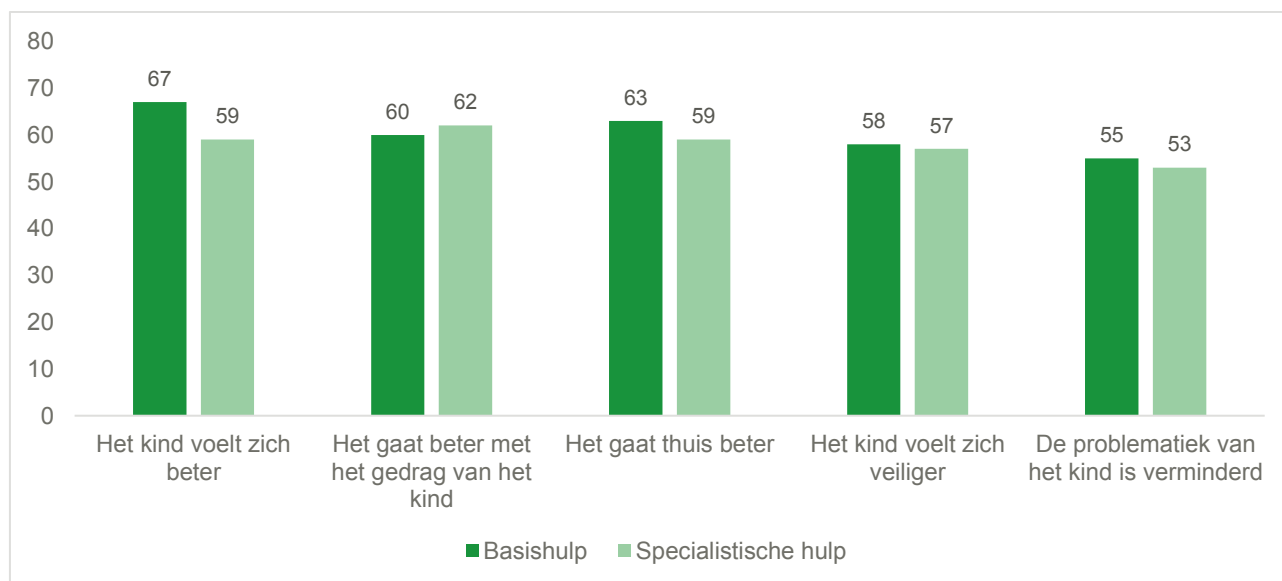
### 6.1 Effect van hulp op kind in het algemeen

Iets meer dan de helft tot twee derde van de cliënten met basishulp of specialistische hulp is het telkens (zeer) eens met één van de vijf stellingen over een positief effect van de hulp op hun kind (figuur 6.1). 67% van de cliënten met basishulp vindt dat het kind zich door de hulp beter voelt; voor specialistische hulp ligt dat percentage lager (59%). De stelling 'De problematiek van het kind is verminderd' scoort bij beide groepen cliënten het laagst: 55% tot 53% is het daar (zeer) mee eens.

Van de cliënten met basishulp of specialistische hulp geeft ruim 70% aan het eens te zijn met één of meerdere stellingen over effect van de hulp.

Er zijn weinig verschillen tussen deze meting en die van 2018.

**Figuur 6.1** Percentage cliënten dat het met de stellingen (zeer) eens is

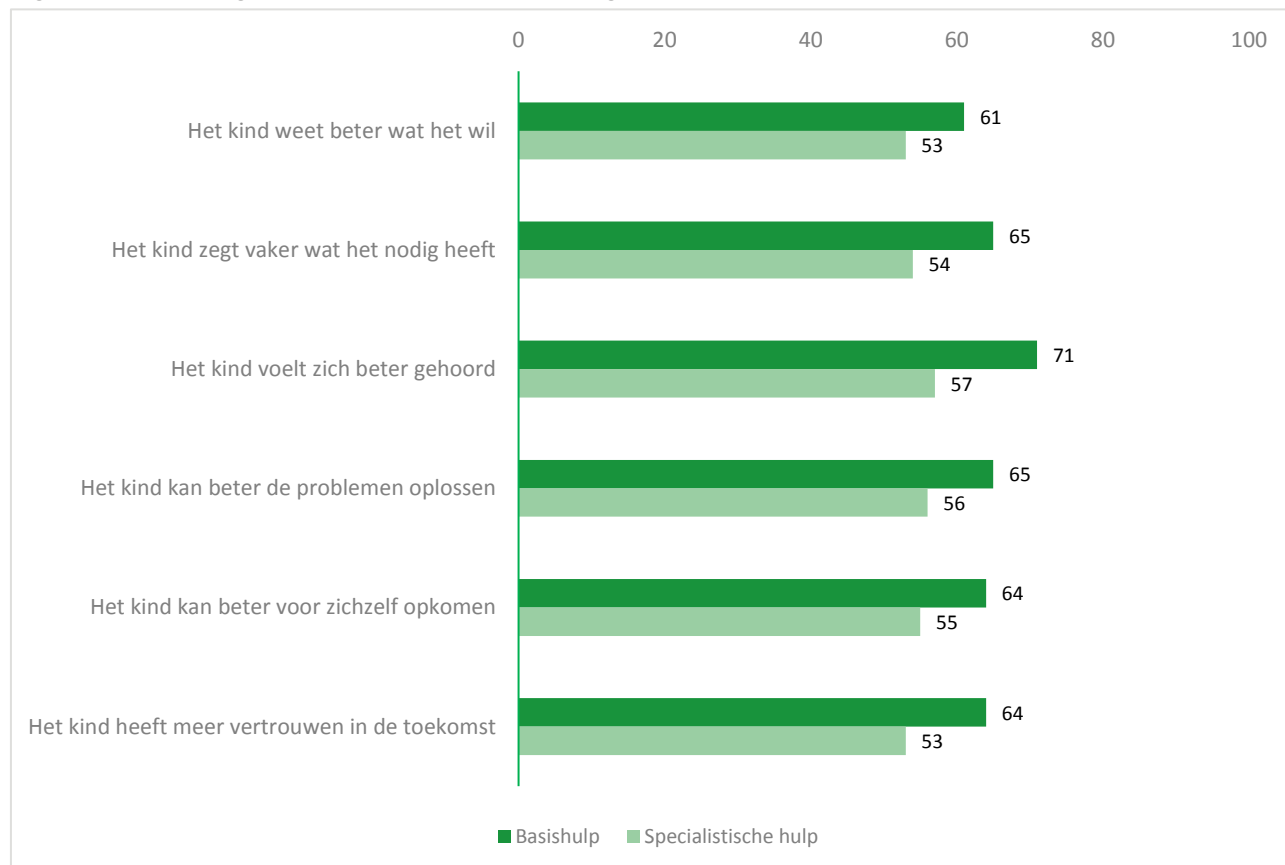


### 6.2 Effect van hulp op zelfredzaamheid van kind

Cliënten scoren het meest positief op de stelling 'Het kind voelt zich beter gehoord' (zie figuur 6.2). Voor deze laatste stelling en voor de stelling 'Het kind zegt vaker wat het nodig heeft' is er een significant verschil naar type hulp. Met de overige vier stellingen geven cliënten met basishulp eveneens vaker aan het (zeer) eens te zijn, maar de verschillen zijn niet significant.

Met alle stellingen zijn de cliënten met basishulp in 2019 het vaker (zeer) meer eens dan in 2018. Voor cliënten met specialistische hulp geldt dat slechts voor vier van de zes stellingen: met de stelling 'het kind voelt zich beter gehoord' en 'het kind heeft meer vertrouwen in de toekomst' zijn in 2019 minder vaak cliënten het (zeer) mee eens dan in 2018.

**Figuur 6.2 Percentage cliënten dat het met de stellingen (zeer) eens is (%)**

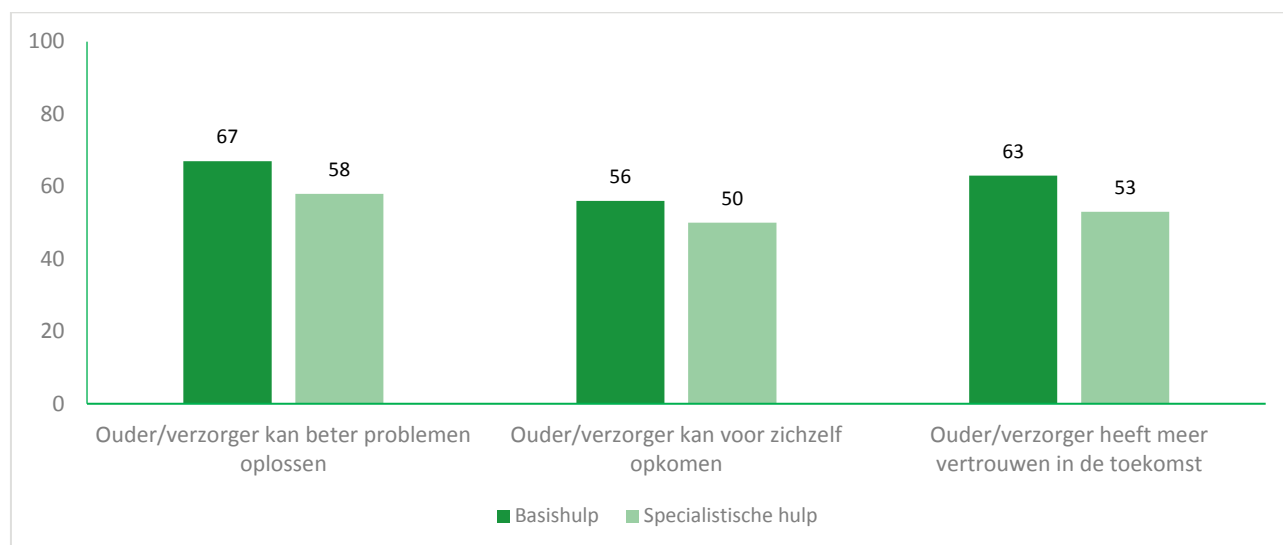


### 6.3 Effect van hulp op zelfredzaamheid ouder

Aan ouders of verzorgers is gevraagd welk effect de hulp op henzelf heeft gehad. Aan de hand van drie stellingen is het effect op ouders/verzorgers in beeld gebracht. Het oordeel over de effecten op ouders/verzorgers is voor alle stellingen positiever bij cliënten met basishulp dan cliënten met specialistische hulp; voor de laatste stelling 'vertrouwen in de toekomst' is het verschil significant (zie figuur 6.3).

Het belangrijkste verschil met de meting uit 2018 is dat cliënten met specialistische hulp in 2019 vaker aangeven dat zij als ouder/verzorger voor zichzelf kunnen opkomen (50%) dan in 2018 (39%).

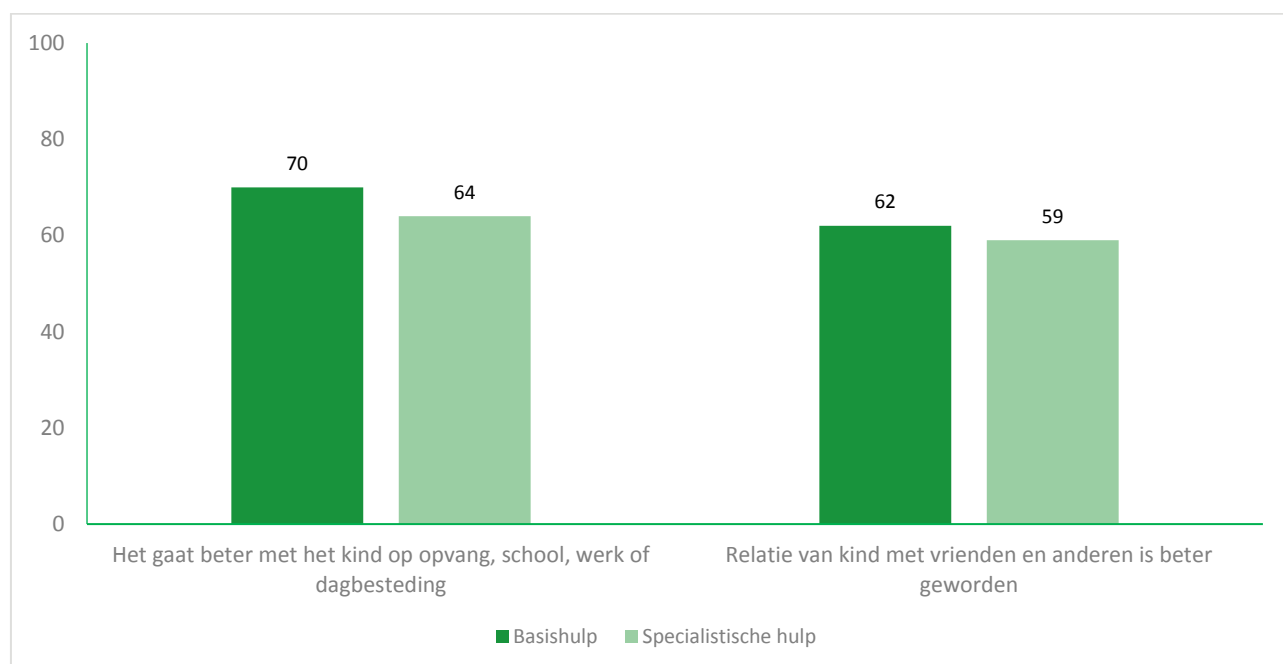
**Figuur 6.3** Percentage ouders/verzorgers dat het met de stellingen (zeer) eens is (%)



## 6.4 Effect van hulp op omgeving van kind

64% tot 70% van de cliënten geeft aan dat het beter gaat met het kind op de opvang, school, werk of dagbesteding en 59% tot 62% geeft aan dat de relatie van het kind met vrienden en anderen beter is geworden (zie figuur 6.4). Er is geen significant verschil naar type ontvangen hulp. Beide clientgroepen geven in 2019 vaker aan het (zeer) eens te zijn met beide stellingen dan in 2018.

**Figuur 6.4** Percentage ouders/verzorgers dat het met de stellingen (zeer) eens is



# 7 Belangrijkste bevindingen

## 7.1 Inleiding

Dit rapport geeft de ervaringen weer van Rotterdamse cliënten die in 2019 jeugdhulp kregen. Aan dit cliëntervaringsonderzoek namen twee groepen cliënten deel, namelijk cliënten die basishulp ontvangen van een wijkteam en cliënten die specialistische hulp ontvangen van een zorgaanbieder. De ervaringen van cliënten met jeugdbescherming of jeugdreclassering ontbreken in het huidige onderzoek. De reden hiervoor is dat er onduidelijkheden waren rondom de privacy van cliënten bij JBRR, die niet tijdig opgelost konden worden.

Bij totaal 513 cliënten is telefonisch een interview afgenomen. In de meeste gevallen was dit een ouder/verzorger. De respons was 42%. Non-respons had vooral te maken met het niet kunnen bereiken van mensen omdat het telefoonnummer niet meer in gebruik was of omdat ze de telefoon niet opnamen.

We lichten de meest belangrijke bevindingen uit het onderzoek in onderstaande paragrafen toe.

## 7.2 Tevredenheid met de hulp

Van cliënten met basishulp is 92% in algemene zin tevreden met de hulp; het gemiddelde rapportcijfer is een 7,6. Bij de cliënten met specialistische hulp is 86% in algemene zin tevreden; het gemiddelde rapportcijfer is een 7,4. Een minderheid van de cliënten geeft de hulp een onvoldoende: bij de cliënten met basishulp is dat 7% en bij cliënten met specialistische hulp is dat 12%. Genoemde resultaten wijken weinig af van de resultaten uit 2018.

Cliënten benoemen het meest dat ze tevreden zijn over het feit dat de hulpverlener goed luistert (81% basishulp, 78% specialistische hulp). Ze zijn ook relatief vaak tevreden over de kennis en ervaring van de hulpverlener (58%, 53%) en over het effect van de hulp (35%, 31%). Cliënten benoemen relatief vaak dat ze ontevreden zijn over lange wacht- en doorlooptijden (12%). Cliënten met specialistische hulp zijn ook relatief vaak ontevreden over de communicatie (14%), significant vaker dan cliënten met basishulp (7%).

## 7.3 Toegang tot de hulp

Cliënten die basishulp van het wijkteam krijgen, komen het meest via school of schoolmaatschappelijk werk bij het wijkteam terecht. Daarnaast komen ze relatief vaak via de huisarts of specialist bij het wijkteam. Cliënten met specialistische hulp komen het meest via de gemeente, via school of schoolmaatschappelijk werk of via de huisarts bij een zorgaanbieder terecht.

Cliënten met specialistische hulp hadden met een langere wachttijd voor hulp te maken dan cliënten met basishulp. Ruim een derde (37%) had te maken met een wachttijd van drie maanden of langer, bij de basishulp was dit 21%. Gemiddeld was de tijd tussen het moment van aanmelding en de start van de hulp 2,5 maanden bij cliënten met specialistische en 1,3 maanden bij cliënten met basishulp. De gemiddelde wachttijd voor cliënten met specialistische hulp is ten opzichte van vorig jaar gestegen (2018: 2,3 maanden) en voor basishulp is deze gedaald (2018: 1,7 maanden). Cliënten met basishulp zijn vaker tevreden ten opzichte van 2018, terwijl dit bij cliënten met specialistische hulp onveranderd is.

De meerderheid van de cliënten weet waar hij of zij terecht kan als hulp nodig is. Er is echter een groep van 21-23% die aangeeft niet altijd te weten waar ze terecht kunnen.

Cliënten met basishulp geven in 2019 (72%) vaker aan dat hun kind snel wordt geholpen dan in 2018 (57%). Ook geven zij vaker aan dat hun kind de hulp kan krijgen die het nodig heeft (77% in 2019 tegenover 64% in 2018). De antwoorden van de cliënten met specialistische hulp verschillen in 2019 niet veel van die in 2018.

## 7.4 Uitvoering en inhoud van de hulp

Cliënten zijn het meest positief over de respectvolle behandeling door hulpverleners. Het minst positief zijn ze over de samenwerking van de verschillende organisaties rond de hulp van het kind. Opvallend is wel dat zowel de cliënten met basishulp als met specialistische hulp hier in vergelijking met de vorige meting vaker positief over zijn.

Opvallend is verder dat cliënten met basishulp op een aantal andere onderdelen flink positiever zijn geworden over de uitvoering van de hulp aan het kind. Dit geldt voor het kennisniveau van de hulpverleners (van 68% naar 82% in 2019) en de informatieverstrekking over de hulp (van 70% naar 85% in 2019). Bij cliënten met specialistische hulp zijn de verschillen tussen 2019 en 2018 minder groot.

23% van de cliënten met basishulp en 19% van de cliënten met specialistische hulp krijgt of kreeg hulp van meerdere hulpverleners. In 2018 lagen deze aandelen hoger (respectievelijk 35% en 26%). De meerderheid van de cliënten is (heel) tevreden over de samenwerking tussen de hulpverleners van wie het kind en de opvoeder hulp kregen. Daarbij is geen significant verschil tussen basishulp en specialistische hulp.

13% van de cliënten met basishulp en 19% van de cliënten met specialistische hulp vindt de hulp niet passend, dat wil zeggen onvoldoende of niet de juiste soort hulp. In vergelijking met 2018 geven cliënten met basishulp vaker aan dat de hulp voldoende of de juiste hulp is. Bij cliënten met specialistische hulp is er geen (significant) verschil tussen 2019 en 2018.

## 7.5 Ervaren effect van de hulp

Cliënten ervaren verschillende effecten van de hulp. Iets meer dan de helft tot twee derde van de cliënten met basishulp of specialistische hulp is het telkens (zeer) eens met één van de vijf stellingen over een positief effect van de hulp op hun kind. Meest genoemde effecten hebben betrekking op effecten als dat het kind zich door de hulp beter voelt, beter gedraagt of dat het thuis beter gaat. Effecten op zelfredzaamheid van het kind en effecten op de omgeving van het kind zijn positiever in vergelijking met de meting uit 2018. Er is ook een groep cliënten die nog geen effect ervaren of juist een negatief effect.

Bij de interpretatie van genoemde effecten merken we op dat nog weinig bekend is over de effectiviteit van hulp in de praktijk<sup>6 7</sup>. Het is met andere woorden nog onduidelijk welke effecten in de praktijk te verwachten zijn.

## 7.6 Algemene conclusie

Cliënten met basishulp en specialistische hulp zijn in algemene zin tevreden over de hulp die ze ontvangen. We zien positieve veranderingen in de uitvoering van hulp bij met name cliënten die basishulp ontvangen. Beide groepen cliënten zijn positiever over de samenwerking van hulpverleners. Ze hebben met minder hulpverleners te maken en ook voor de samenwerking tussen organisaties zien ze verbeteringen. Een substantieel deel van de cliënten met specialistische hulp had te maken met een lange wachttijd en deze is ook toegenomen ten opzichte van 2018. Voor verschillende aspecten in de uitvoering van de hulp is er nog ruimte voor verbetering. Ook voor de effecten van hulp is voor een substantieel deel van de cliënten nog winst te behalen.

---

<sup>6</sup> Van Yperen et al. Het groeiend jeugdzorggebruik. Duiding en aanpak. Nederlands Jeugdinstituut, 2019.

<sup>7</sup> Het relatief geringe aantal praktijkstudies naar de effectiviteit als het gaat om de afname van problemen laat zien dat de gemiddelde effectgrootte van de jeugdzorg in de praktijk in termen van Cohens  $d$  – de internationale thermometer om de effectiviteit uit te drukken – ongeveer rond de .40 ligt. Bij geringe problematiek is de effectgrootte vaak klein; bij ernstige problematiek zien we vaak

grotere effectscores. Een effectgrootte van .40 betekent dat ongeveer een op de vijf kinderen en jongeren met die jeugdzorg beter af is. Voor de rest geldt dat zij onvoldoende verbeteren in hun functioneren, of dat die verbetering ook zonder de jeugdzorg optreedt.



# Bijlage A Steekproeftrekking

Om een belbestand samen te stellen voor de telefonische enquête, is een steekproef getrokken uit twee verschillende bestanden. Voor de basishulp en de specialistische jeugdhulp zijn bestanden van de gemeente Rotterdam gebruikt, respectievelijk GIDSO en Socrates (bestellingen jeugdhulp). Vooraf is bepaald om een netto-respons over te houden van 250 cliënten die basishulp krijgen van het wijkteam en 250 cliënten die specialistische jeugdhulp krijgen.

Voor de basishulp is een steekproef getrokken van 654 cliënten uit het cliëntenbestand van de wijkteams (GIDSO). Bij de keuze van wijkteams is een selectie gemaakt van wijkteam die bij de vorige meting niet benaderd zijn (totaal 27 wijkteams). Er is eveneens gelet op een evenredige verdeling van de leeftijd van de cliënten. De steekproef is voorgelegd aan de desbetreffende wijkteams om te controleren of niet jongeren worden benaderd die anoniem in zorg zijn, jongeren met een geheim adres en jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht (zorgvuldigheidcheck).

Voor de specialistische hulp is een steekproef getrokken uit Socrates, het bestand met alle bestellingen van jeugdhulp. Uit dit cliëntenbestand is een steekproef getrokken van jongeren die volgens de begin 2018 nieuw ingevoerde systematiek een jeugdarrangement hebben toegewezen gekregen. Rekening is gehouden met een representatieve verdeling van cliënten over zes percelen (A Pleegzorg, B/C Combi Opname en Langdurig verblijf, D Steun, hulp of behandeling, E Ambulante hulpverlening in de thuissituatie, L1 Ambulante hulp voor jeugd met een beperking en L2 Generalistische basis GGZ)<sup>8</sup> en leeftijdscategorie. De steekproefomvang was 1122 cliënten. Omdat relatief weinig jongeren zorg krijgen uit de percelen B en C hebben we deze percelen gecombineerd tot één perceel. De twee grootste en de twee kleinste zorgaanbieders per perceel zijn geselecteerd voor deelname. Als er minder dan vier zorgaanbieders in een perceel zitten dan zijn alle zorgaanbieders in dat perceel meegenomen Totaal namen 15 (van

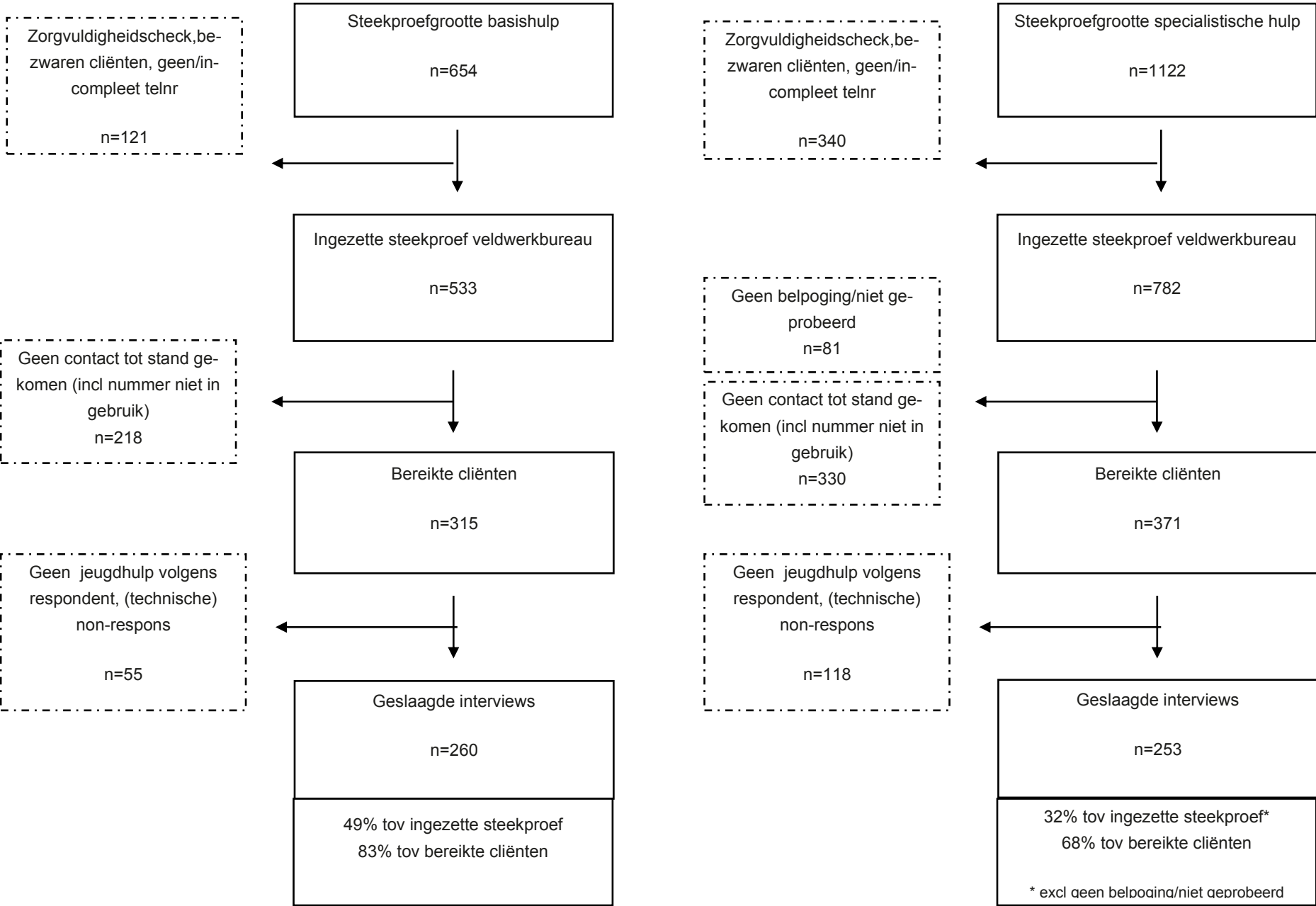
de 28) zorgaanbieders deel. De steekproef is ter controle voorgelegd aan de zorgaanbieders om te voorkomen dat cliënten worden benaderd die gezien hun problematiek niet geschikt zijn voor een telefonisch interview. De steekproeftrekking wijkt af van die in 2018, omdat toen een gelijke verdeling is gemaakt over de hiervoor genoemde percelen.<sup>9</sup>

Een overzicht van de respons is op de volgende pagina weergegeven.

<sup>8</sup> De volgende indeling is toegepast: 11% Pleegzorg, 9% Combi Opname en Langdurig verblijf, 9% Steun, hulp of behandeling, 44% Ambulante hulpverlening in de thuissituatie, 20% Ambulante hulp voor jeugd met een beperking, 7% Generalistische basis GGZ.

<sup>9</sup> Om de resultaten van 2019 en 2018 met elkaar te kunnen vergelijken, zijn de resultaten van 2018 gewogen naar perceel (verhouding 2019).

Responsoverzicht



# Bijlage B Cijfers vorige metingen

Basishulp: indicatoren cliënttevredenheid, naar meting

	2019	2018	2016
<b>Tevredenheid</b>			
Algemene tevredenheid (ja, tevreden)	92%	89%	84%
Gemiddeld rapportcijfer	7,6	7,6	7,3
<b>Toegang</b>			
Gemiddelde wachttijd in maanden	1,3	1,7	1,6
Wachttijd > 3 maanden	21%	22%	16%
Tevredenheid over wachttijd ((heel) tevreden)	85%	71%	74%
Ik weet waar ik terecht kan als mijn hulp nodig heeft (vaak/altijd)	79%	75%	74%
Mijn kind wordt snel geholpen (vaak/altijd)	72%	57%	62%
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft (vaak/altijd)	77%	64%	61%
<b>Uitvoering hulp (% vaak/altijd)</b>			
Kind wordt goed geholpen bij zijn/haar vragen en problemen	80%	73%	70%
Verschillende organisaties werken goed samen om het kind te helpen	69%	54%	57%
Kind krijgt voldoende informatie over de hulp	85%	70%	63%
Beslissingen over de hulp worden samen met het kind genomen	80%	74%	52%
Hulpverleners weten genoeg om het kind te kunnen helpen	82%	68%	71%
Kind voelt zich serieus genomen door de hulpverleners	87%	80%	69%
Kind wordt respectvol behandeld door de hulpverleners	97%	94%	90%
Ouder/verzorger wordt goed geholpen bij zijn vragen en problemen	83%	74%	73%
Verschillende organisaties werken goed samen om ouder/verzorger te helpen	76%	52%	59%
Ouder/verzorger krijgt voldoende informatie over de hulp	85%	76%	77%
Beslissingen over de hulp worden samen met ouder/verzorger genomen	91%	88%	85%
Hulpverleners weten genoeg om ouder/verzorger te kunnen helpen	84%	68%	72%
Ouder/verzorger voelt zich serieus genomen door de hulpverleners	90%	79%	74%
Ouder/verzorger wordt respectvol behandeld door de hulpverleners	96%	91%	87%

Hulp van meerdere hulpverleners? (ja)	23%	35%	41%
Tevredenheid samenwerking tussen hulpverleners ((heel) tevreden)	62%	63%	66%
Inzet sociaal netwerk (ja)	52%	39%	61%
Voldoende of de juiste soort hulp (ja)	87%	81%	81%
<b>Ervaren effecten hulp (% (zeer) eens)</b>			
Kind voelt zich beter	67%	63%	69%
Het gaat beter met het gedrag van het kind	60%	65%	61%
Het gaat thuis beter	63%	66%	66%
Kind voelt zich veiliger	58%	52%	58%
Problematiek van het kind is verminderd	55%	58%	-
Kind weet beter wat het wil	61%	55%	58%
Kind zegt vaker wat het nodig heeft	65%	51%	51%
Kind voelt zich beter gehoord	71%	66%	61%
Kind kan beter de problemen oplossen	65%	53%	54%
Kind kan beter voor zichzelf opkomen	64%	52%	49%
Kind heeft meer vertrouwen in de toekomst	64%	60%	51%
Ouder/verzorger kan beter problemen oplossen	67%	63%	64%
Ouder/verzorger kan voor zichzelf opkomen	56%	51%	60%
Ouder/verzorger heeft meer vertrouwen in de toekomst	63%	59%	58%
Het gaat beter met kind op opvang, school, werk of dagbesteding	70%	61%	66%
Relatie van kind met vrienden en anderen is beter geworden	62%	45%	48%

**Specialistische hulp: indicatoren cliënttevredenheid, naar meting<sup>10</sup>**

	2019	2018
<b>Tevredenheid</b>		
Algemene tevredenheid (ja, tevreden)	86%	86%
Gemiddeld rapportcijfer	7,4	7,4
<b>Toegang</b>		
Gemiddelde wachttijd in maanden	2,5	2,3
Wachttijd > 3 maanden	37%	34%
Tevredenheid over wachttijd ((heel) tevreden)	71%	69%
Ik weet waar ik terecht kan als mijn hulp nodig heeft (vaak/altijd)	77%	73%
Mijn kind wordt snel geholpen (vaak/altijd)	67%	62%
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft (vaak/altijd)	69%	66%
<b>Uitvoering hulp (% vaak/altijd)</b>		
Kind wordt goed geholpen bij zijn/haar vragen en problemen	73%	68%
Verschillende organisaties werken goed samen om het kind te helpen	69%	57%
Kind krijgt voldoende informatie over de hulp	77%	74%
Beslissingen over de hulp worden samen met het kind genomen	78%	75%
Hulpverleners weten genoeg om het kind te kunnen helpen	86%	73%
Kind voelt zich serieus genomen door de hulpverleners	83%	75%
Kind wordt respectvol behandeld door de hulpverleners	90%	93%
Ouder/verzorger wordt goed geholpen bij zijn vragen en problemen	78%	76%
Verschillende organisaties werken goed samen om ouder/verzorger te helpen	78%	61%
Ouder/verzorger krijgt voldoende informatie over de hulp	82%	74%
Beslissingen over de hulp worden samen met ouder/verzorger genomen	86%	86%
Hulpverleners weten genoeg om ouder/verzorger te kunnen helpen	82%	71%
Ouder/verzorger voelt zich serieus genomen door de hulpverleners	84%	83%
Ouder/verzorger wordt respectvol behandeld door de hulpverleners	90%	93%

<sup>10</sup> Cijfers van 2016 zijn niet opgenomen in deze tabel. De reden hiervoor is dat door een verandering van inkoop van jeugdhulp per 1 januari 2018, op een andere wijze een steekproef van cliënten moest worden getrokken waardoor de resultaten van 2018 en 2019 niet goed vergelijkbaar zijn met de resultaten uit 2016.

Hulp van meerdere hulpverleners? (ja)	19%	26%
Tevredenheid samenwerking tussen hulpverleners ((heel) tevreden)	55%	54%
Inzet sociaal netwerk (ja)	53%	44%
Voldoende of de juiste soort hulp (ja)	81%	82%
<b>Ervaren effecten hulp (% (zeer) eens))</b>		
Kind voelt zich beter	59%	63%
Het gaat beter met het gedrag van het kind	62%	63%
Het gaat thuis beter	59%	62%
Kind voelt zich veiliger	57%	47%
Problematiek van het kind is verminderd	53%	51%
Kind weet beter wat het wil	53%	47%
Kind zegt vaker wat het nodig heeft	54%	50%
Kind voelt zich beter gehoord	57%	66%
Kind kan beter de problemen oplossen	56%	50%
Kind kan beter voor zichzelf opkomen	55%	46%
Kind heeft meer vertrouwen in de toekomst	53%	54%
Ouder/verzorger kan beter problemen oplossen	58%	53%
Ouder/verzorger kan voor zichzelf opkomen	50%	39%
Ouder/verzorger heeft meer vertrouwen in de toekomst	53%	54%
Het gaat beter met kind op opvang, school, werk of dagbesteding	64%	55%
Relatie van kind met vrienden en anderen is beter geworden	59%	44%



## Kennis voor een sterk Rotterdams beleid

Onderzoek en Business Intelligence is een afdeling binnen de gemeente Rotterdam. De afdeling verzamelt informatie en doet onderzoek voor het maken en uitvoeren van beleid door de gemeente Rotterdam. Het onderzoek gaat over onderwerpen als gezondheid, zorg, onderwijs, reïntegratie, demografie, ruimtelijke ordening en veiligheid. Soms is de gemeentelijke organisatie het onderwerp, vaker gaat het over de stad en haar bewoners. Het doel is steeds om met deze verzamelde kennis het beleid en de bedrijfsvoering van de gemeente te verbeteren.

### Auteurs

Petra van de Looij-Jansen en Staf van Zeele

[Rotterdam.nl](https://rotterdam.nl)



Gemeente Rotterdam