



RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp 2025

Juli '26

Gemeente Lingewaard



Inhoud

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Doelgroep	2
1.2.2 Methode	2
1.2.3 Respons	3
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Contact met de gemeente	5
2.2 Een vervolgesprek met de gemeente	9
2.3 De hulp van een zorgorganisatie	15
3 Bijlagen	21
3.1 Vragenlijst ouders/verzorgers	21
3.2 Vragenlijst jongeren	25





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Lingewaard is het belangrijk om te weten hoe inwoners de jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de jeugdhulp ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Jeugdwet jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met het aanvragen van hulp vanuit de Jeugdwet. Wanneer ze een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente
- 2) Het vervolgggesprek. Na de aanvraag wordt in een vervolgggesprek bepaald of jongeren en ouders/verzorgers in aanmerking komen voor jeugdhulp. De gemeente is benieuwd hoe ze dit gesprek hebben ervaren.
- 3) De hulp van de zorgaanbieder. Als jongeren en ouders/verzorgers een positieve beschikking ontvangen, dan wordt hulp voor hen geregeld. De gemeente is benieuwd naar de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met hun zorgaanbieder, alsook met de kwaliteit en het resultaat van de hulp.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren (vanaf 12 jaar) en ouders/verzorgers (van kinderen van 0 tot 15 jaar) uit de gemeente Lingewaard die in 2025 jeugdhulp hebben aangevraagd en op basis daarvan een positieve beschikking hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Dataverzameling

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een eenmalige puntmeting na afloop van het kalenderjaar. Jongeren en ouders/verzorgers kregen per post een uitnodiging. Aan hen werd gevraagd om een online vragenlijst in te vullen via de link of QR-code in de uitnodigingsbrief. Na drie weken kregen jongeren en ouders/verzorgers die de vragenlijst online nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld een herinnering toegestuurd. De herinnering bestond uit een brief, een schriftelijke vragenlijst en een antwoordenvolp van ZorgfocuZ. Iedereen had in totaal zes weken de tijd om te reageren



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. Sommige vragen (die in voorgaande meetjaren gesteld werden) zijn verwijderd en andere vragen zijn qua formulering iets aangepast. Hierbij is de strekking van de vraag zoveel mogelijk gelijk gebleven om een vergelijking mogelijk te maken. In een enkel geval is de vraagstelling dusdanig aangepast, dat een vergelijking niet meer mogelijk is. De vragenlijsten voor jongeren en voor ouders/verzorgers zijn opgenomen in de bijlagen en bevatten de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Een vervolgesprek met de gemeente
- 3) De hulp van een zorgorganisatie

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode; wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	Ouders	Jongeren	Totaal
Aantal verzonden vragenlijsten	389	287	676
Aantal ingevulde vragenlijsten	52	25	77
Responspercentage	13%	9%	11%
Nauwkeurigheidsmarge	13%	19%	11%

Omdat niet de gehele onderzoekspopulatie (namelijk alle Jeugdwet-cliënten die in 2025 ondersteuning hebben aangevraagd en ontvangen) deelneemt aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef. Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsniveau.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie. Het betrouwbaarheidsinterval geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 11% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 11% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 39% en 61% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De marge voor dit onderzoek ligt boven deze grens. Dit betekent dat de resultaten in beperkte mate representatief zijn en men voorzichtig moet zijn met het trekken van conclusies over de gehele populatie.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Cliëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



1.3 Leeswijzer

Jongeren en ouders/verzorgers zijn apart aangeschreven maar de resultaten van beide groepen worden in dit rapport samen gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de jeugdhulp, het contact met de gemeente, het vervolgggesprek, de kwaliteit en het effect van de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Waar mogelijk zijn de resultaten van dit meetjaar in vergelijking met de voorgaande meetjaren gepresenteerd (2019-2024). Als resultaten uit 2025 wegens een te laag aantal respondenten niet gerapporteerd kunnen worden, worden de resultaten uit eerdere meetjaren ook niet getoond. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Weet ik niet (meer)' en 'Niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten.

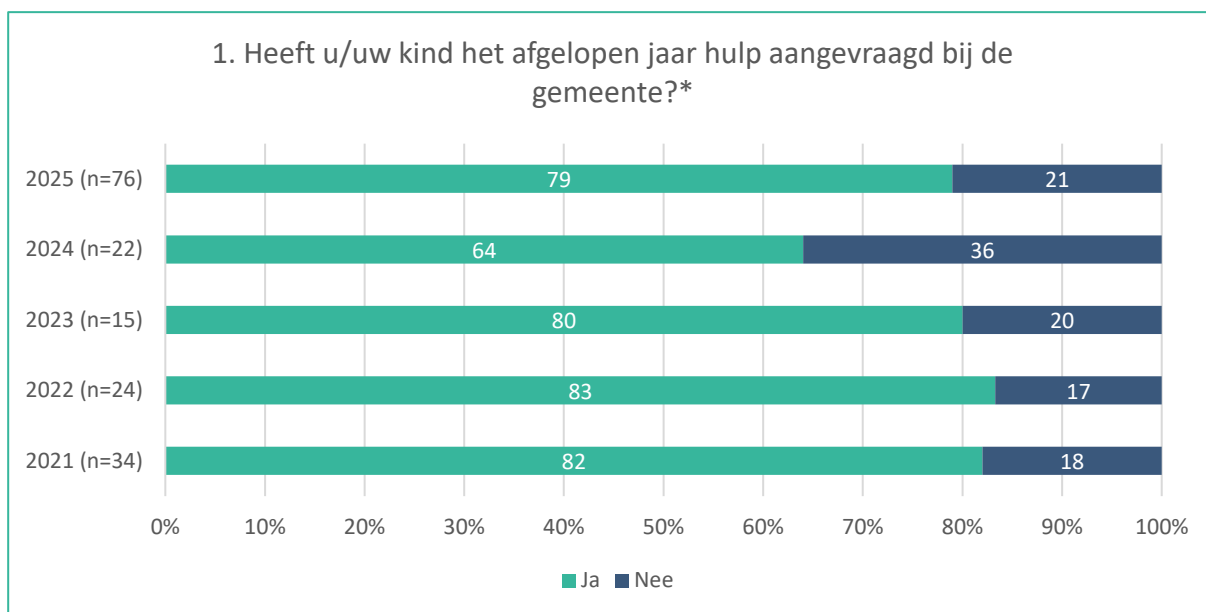
Omdat de resultaten van ouders en jongeren zijn samengevoegd, is bij het maken van de grafieken uitgegaan van de vraagstelling die gebruikt is voor de vragenlijst bedoeld voor ouders. Jongeren hebben een vergelijkbare vragenlijst ontvangen, met als verschil dat zij getutoyeerd werden. Bij een afwijking van een vraag of antwoordoptie in de vragenlijst tussen jongeren en ouders wordt dit apart vermeld bij de betreffende grafiek.



2 | Resultaten

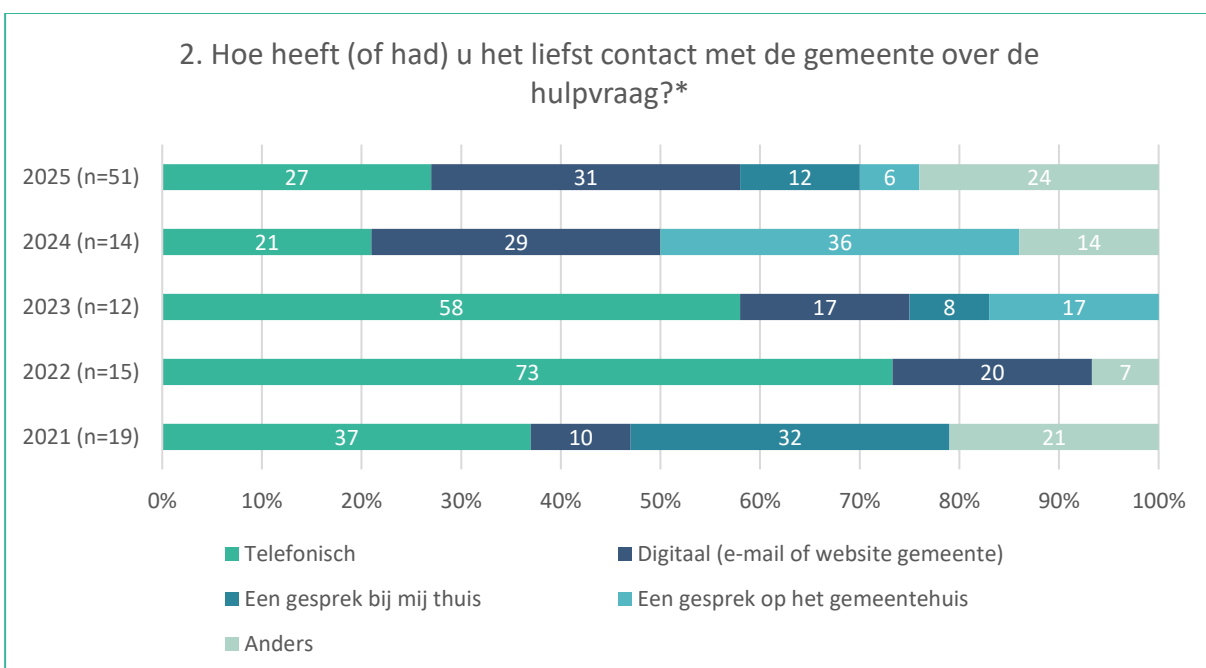
2.1 Contact met de gemeente

Als jongeren of ouders/verzorgers een aanvraag voor hulp doen, komen ze in contact met het klantcontactcentrum. Na dit eerste contact hebben jongeren of ouders/verzorgers contact gehad met een medewerker van de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren.

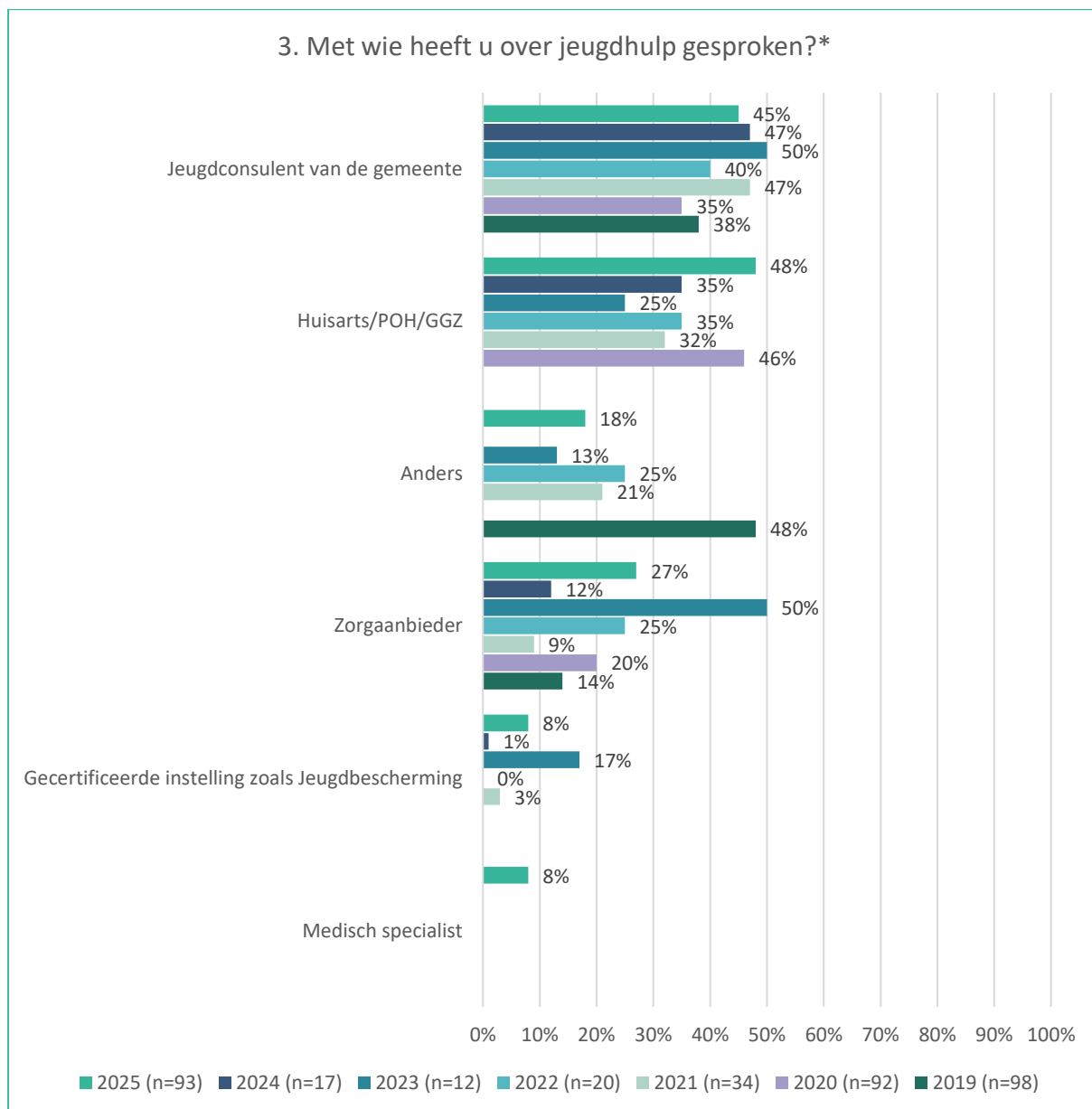


*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.

De volgende vragen in dit thema zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 1 'Ja' hebben ingevuld en dus hulp bij de gemeente hebben aangevraagd.

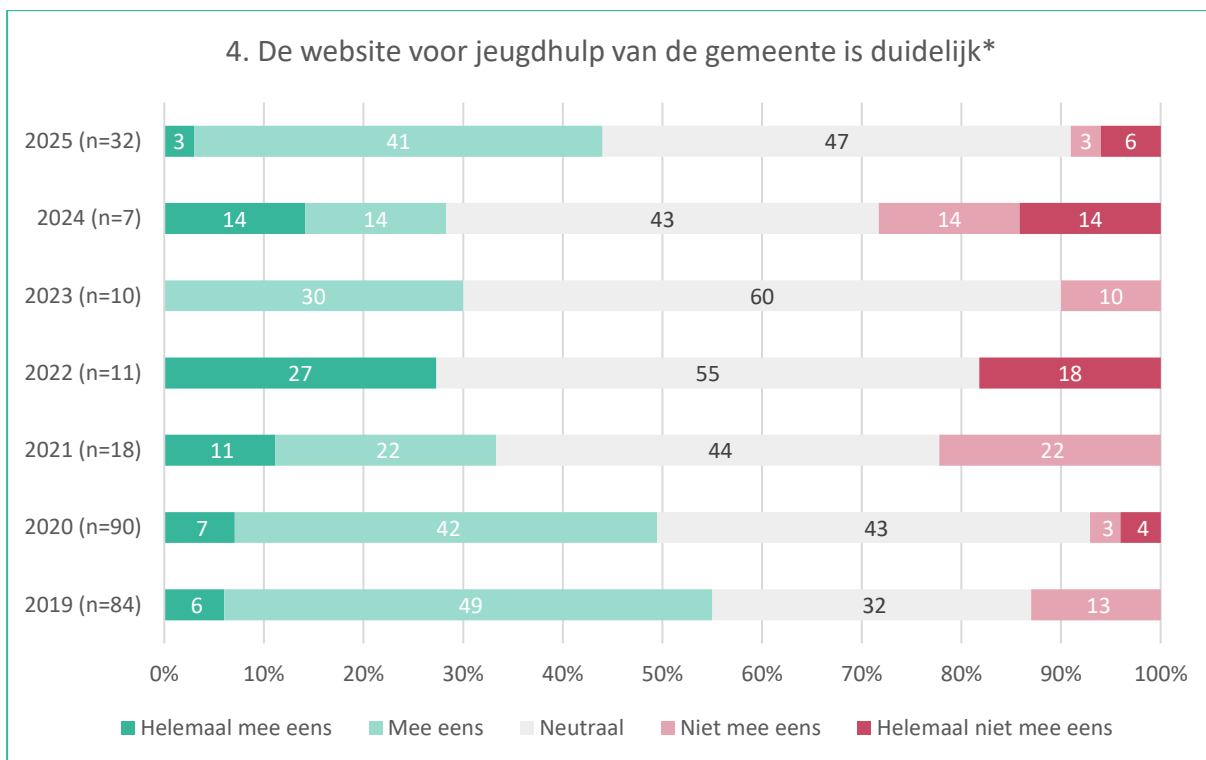


*Formulering vraag tot en met 2024: 'Hoe zou u het liefst in contact komen met de gemeente om te praten over uw hulpvraag?'. Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd. De toelichtingen bij antwoordoptie 'Anders' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

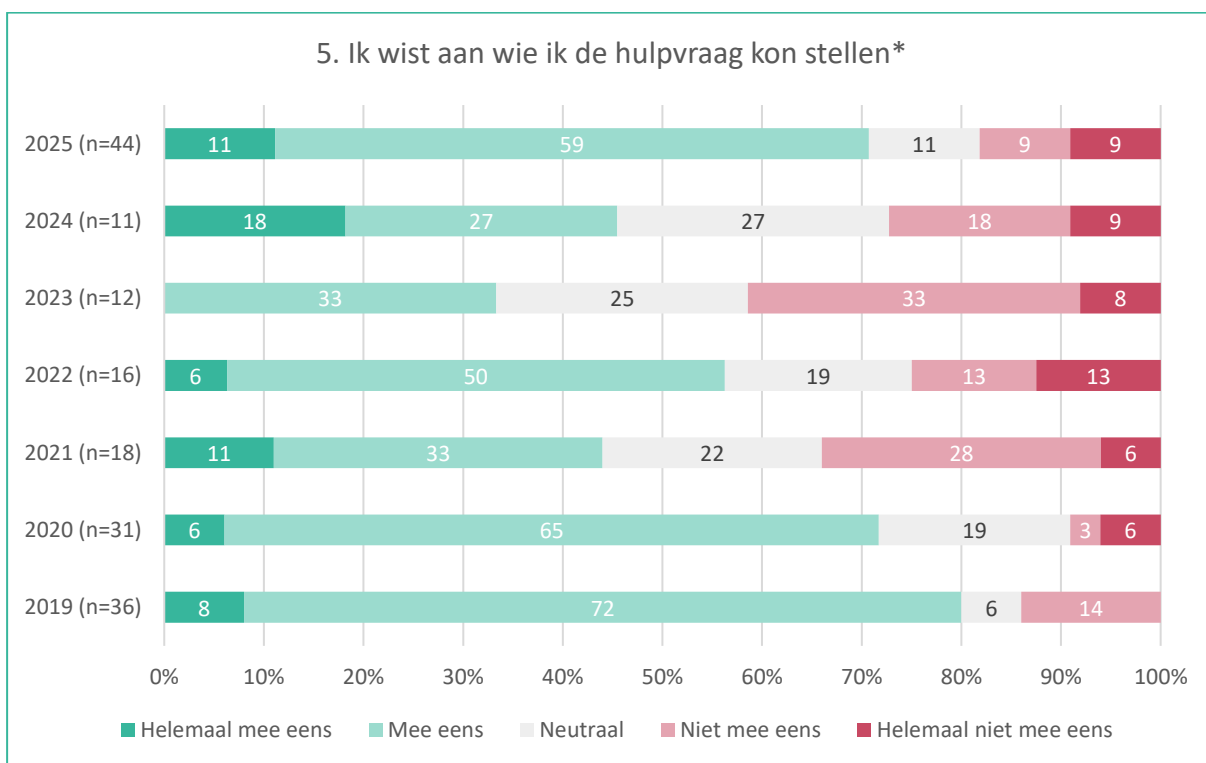


*Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten konden meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Formulering vraag tot en met 2020: 'Met wie heeft u gesproken over het aanvragen van de jeugdhulp?'. In 2025 is de antwoordoptie 'Huisarts' aangepast naar 'Huisarts/POH/GGZ', de antwoordoptie 'Jeugdbescherming' naar 'Gecertificeerde instelling zoals Jeugdbescherming' en is de antwoordoptie 'Medisch specialist' toegevoegd.

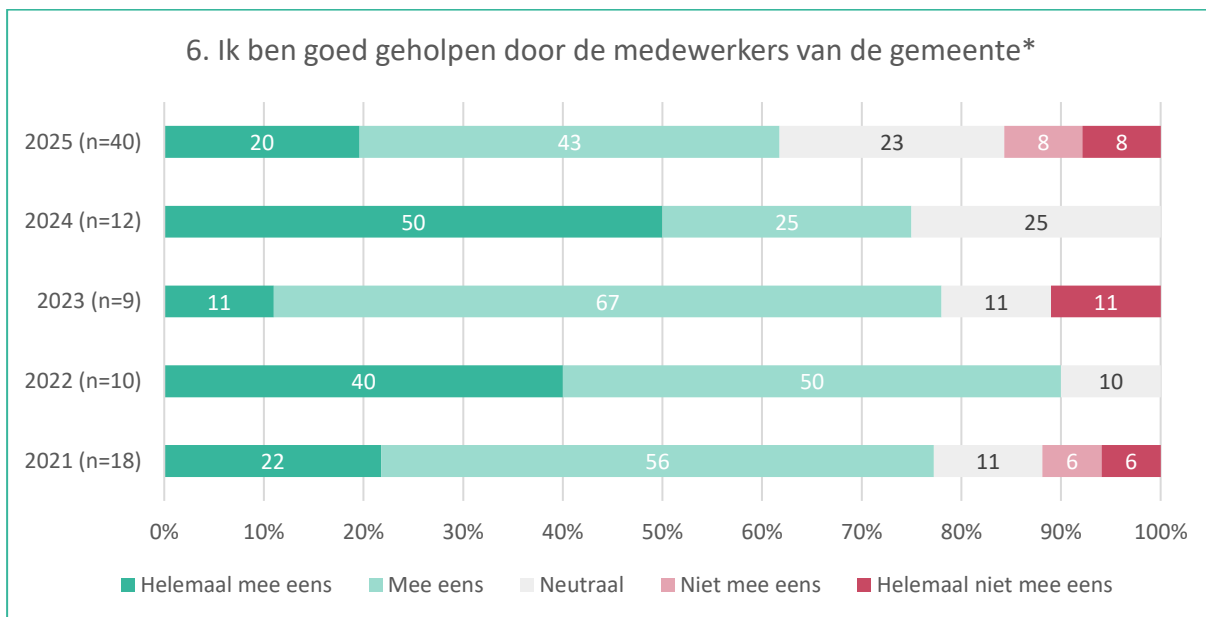




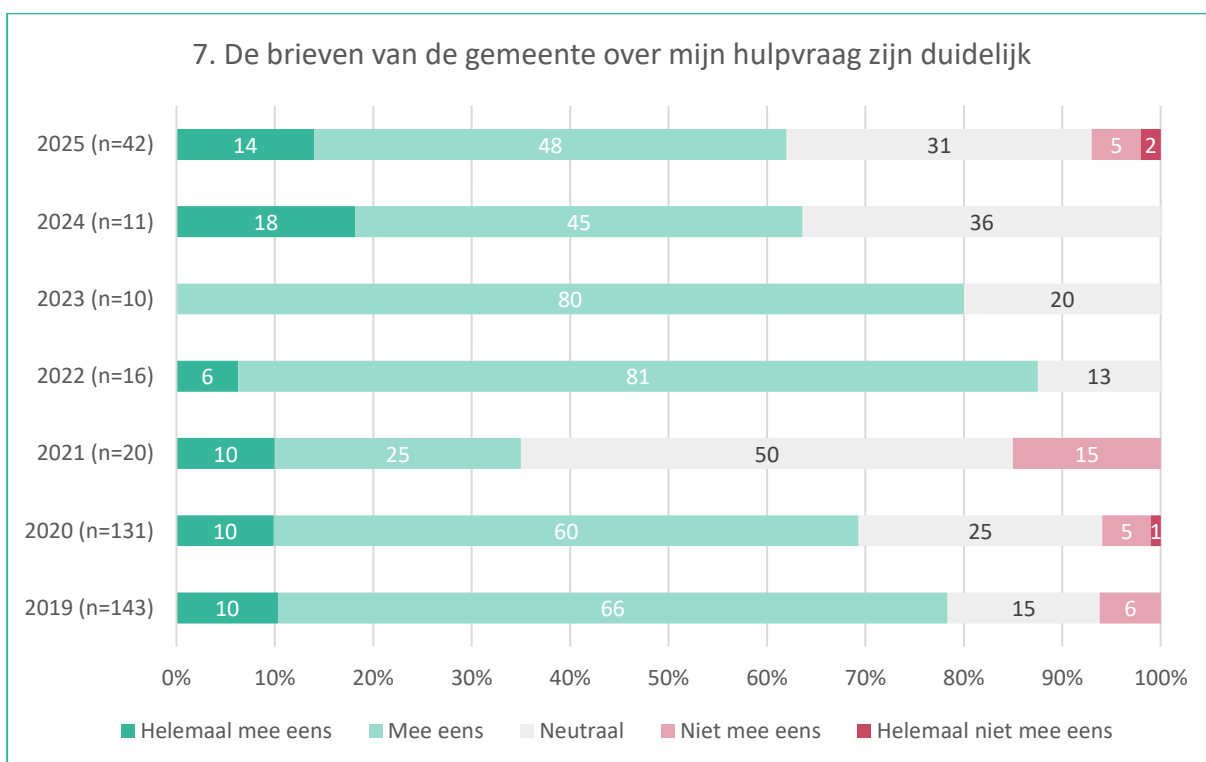
*Formulering vraag tot en met 2024: 'De website van de gemeente is duidelijk.'



*Formulering vraag tot en met 2020: 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'.



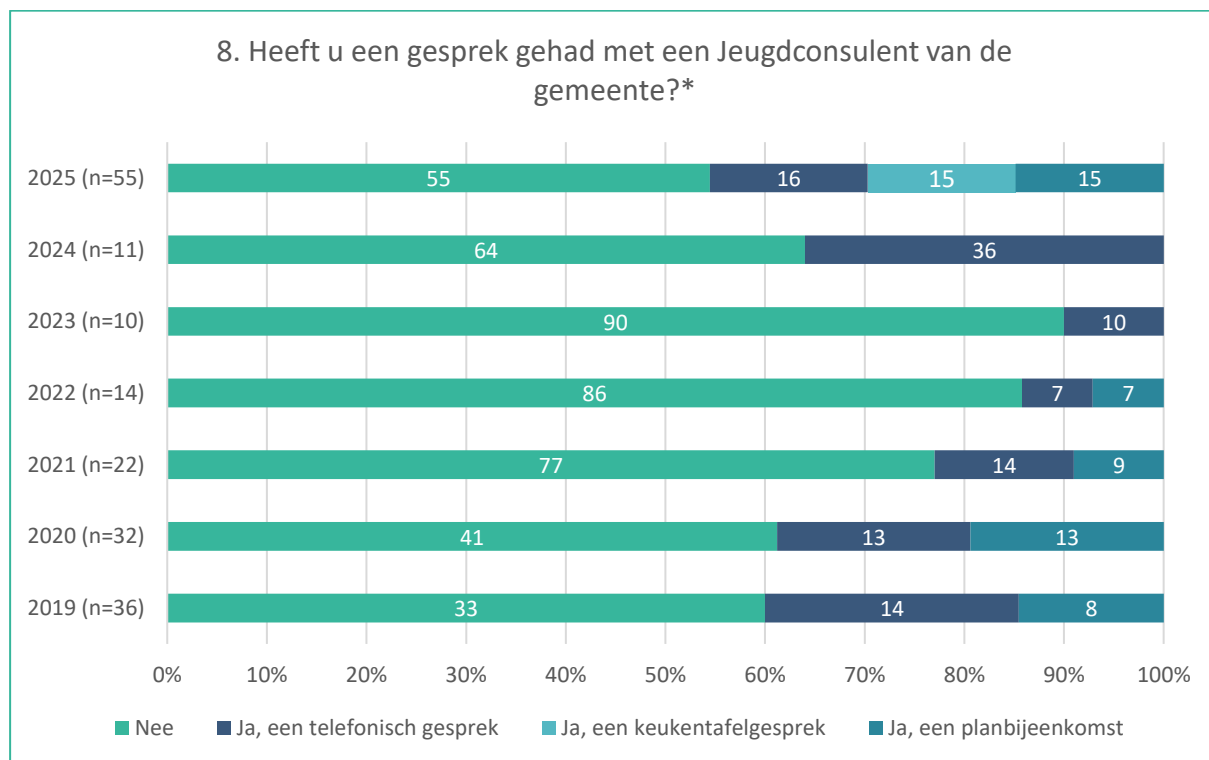
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.





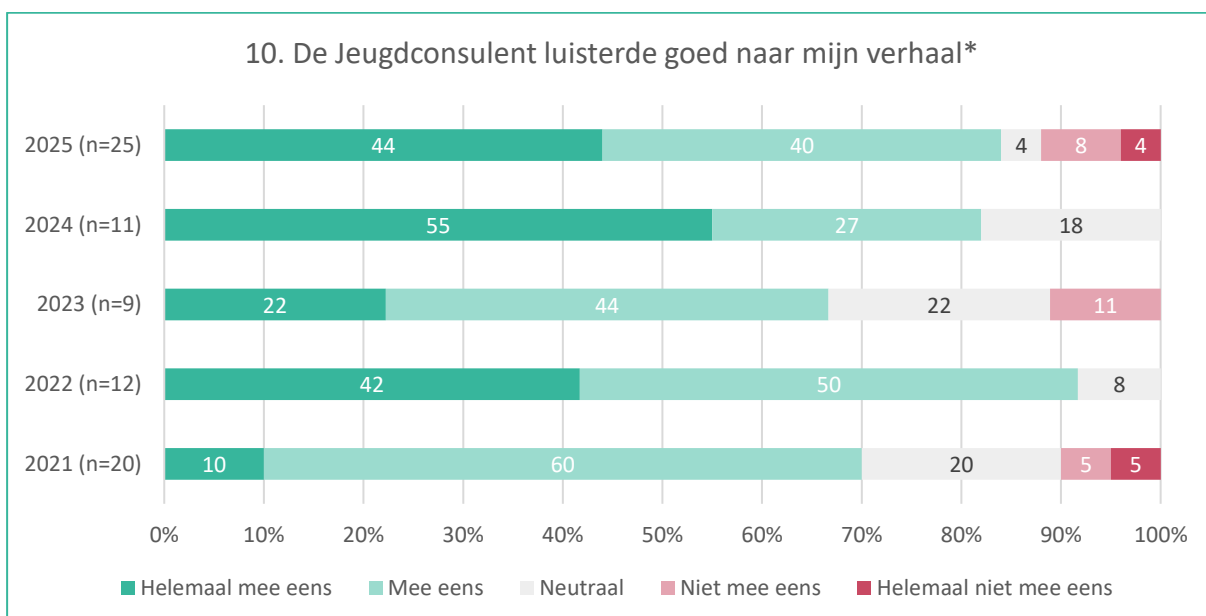
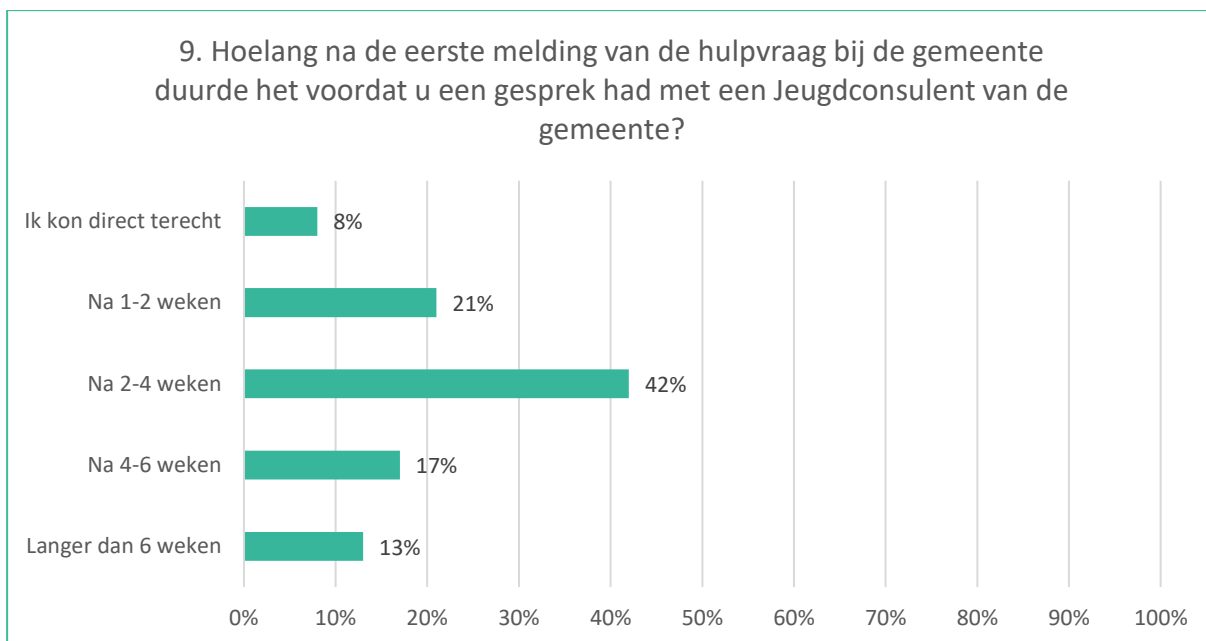
2.2 Een vervolgesprek met de gemeente

Naar aanleiding van de aanvraag wordt een gesprek ingepland. Tijdens dit gesprek wordt gekeken wat de hulpvraag precies is en wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente bij moet helpen. Op basis van de bevindingen kan een ondersteuningsplan worden opgesteld en kan ondersteuning worden geregeld. Aan respondenten, die met de gemeente een gesprek hebben gehad, is gevraagd wat zij daarvan vonden.

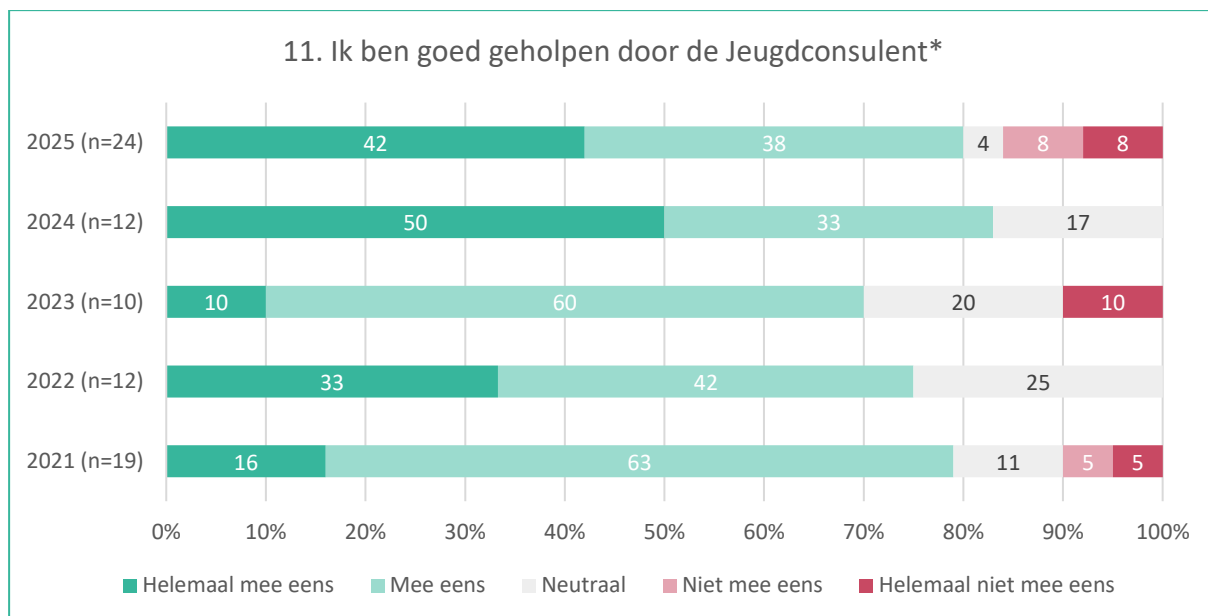


*Formulering vraag tot en met 2020: 'Heeft u een keukentafelgesprek gehad of is er een planbijeenkomst georganiseerd?' en tot en met 2024: 'Heeft u na uw aanvraag op een later moment nog een gesprek gehad met de gemeente?'. De optie 'Ja, een keukentafelgesprek' is in 2025 aan de vragenlijst toegevoegd.

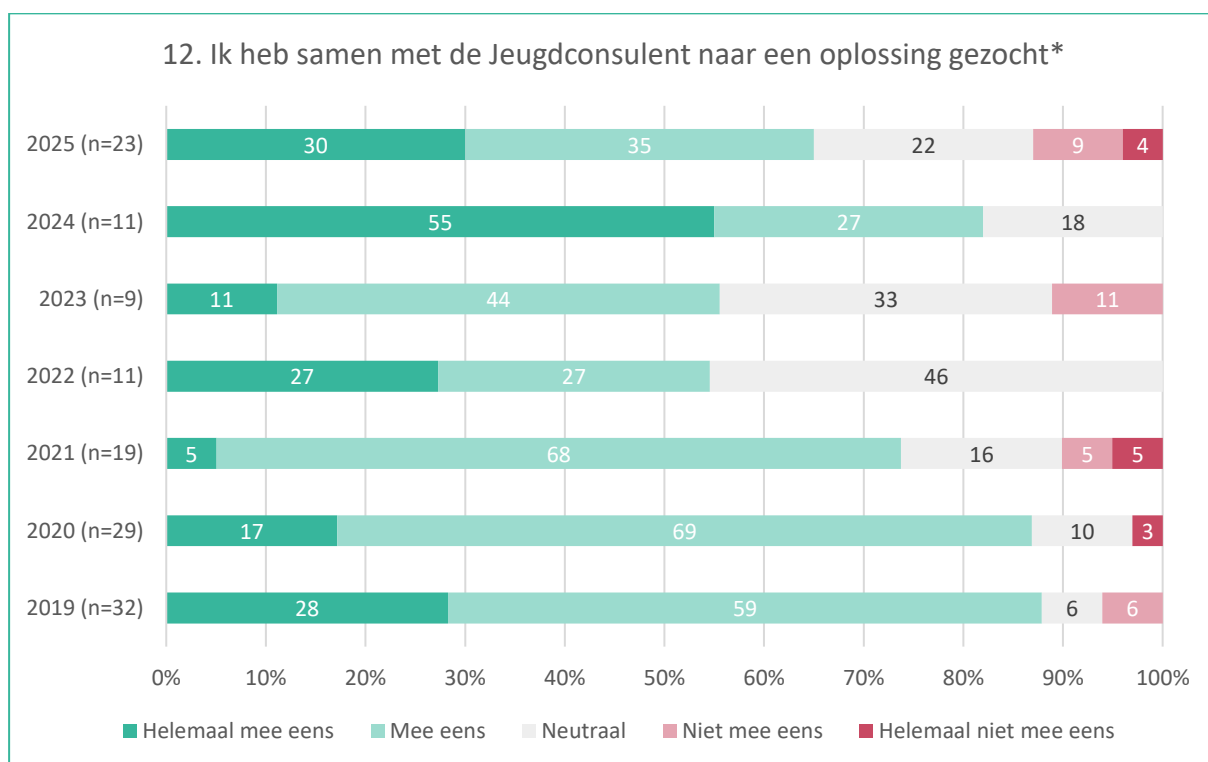
De volgende vragen over de Jeugdconsulent zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 8 'Ja, een telefonisch gesprek', 'Ja, een keukentafelgesprek' of 'Ja, een planbijeenkomst' hebben ingevuld en dus een gesprek hebben gehad.



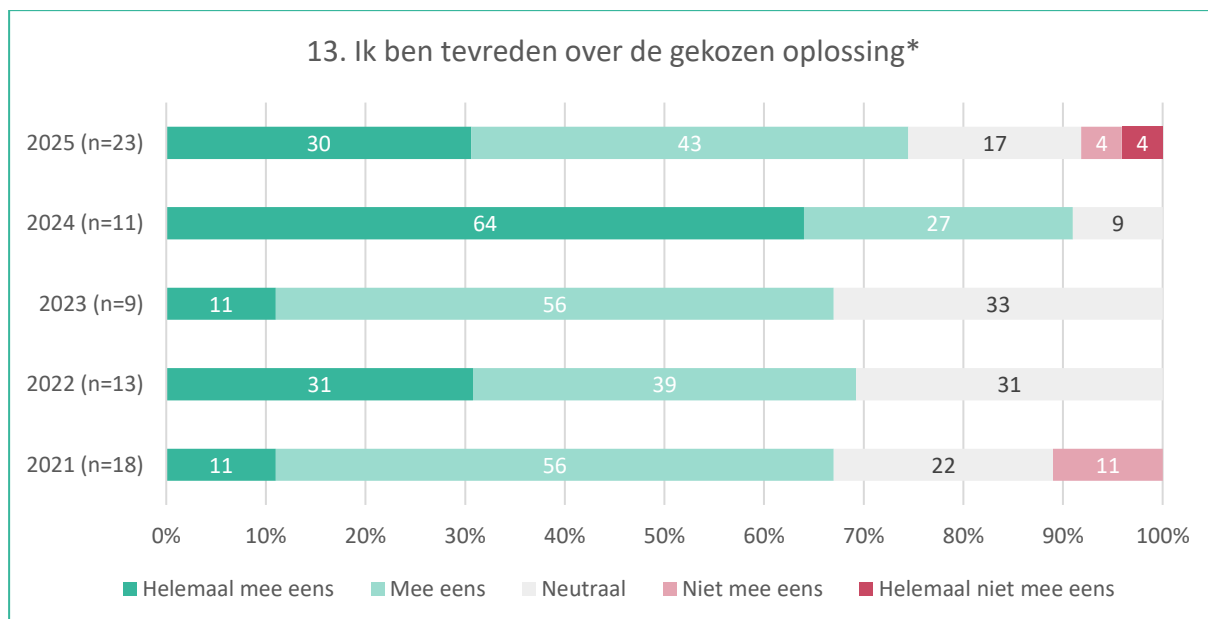
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.



*Formulering vraag tot en met 2024: 'Ik ben goed geholpen door de medewerker van de gemeente'. Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.



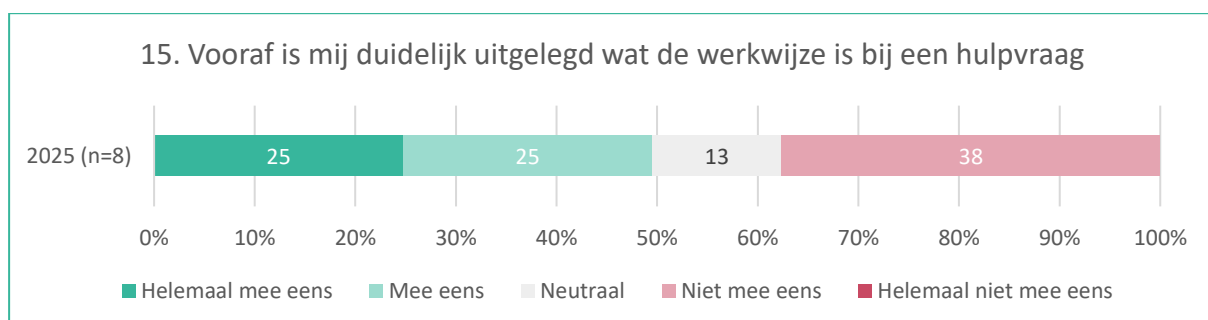
*Formulering vraag tot en met 2020: 'De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar een oplossing gezocht'.



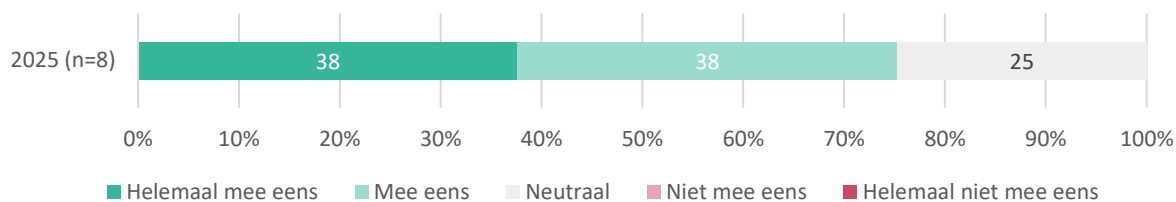
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.

14. Hoe tevreden bent u over het contact met de Jeugdconsulent van de gemeente? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)										
	2025 (n=25)		2024 (n=12)		2023 (n=12)		2022 (n=14)		2021 (n=25)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	1	4	0	0	1	8	0	0	1	4
2	1	4	0	0	1	8	0	0	0	0
3	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
4	1	4	0	0	0	0	1	7	1	4
5	1	4	2	17	0	0	0	0	5	20
6	3	12	0	0	2	17	1	7	3	12
7	4	16	1	8	3	25	6	43	7	28
8	6	24	5	42	4	33	2	14	6	24
9	5	20	2	17	0	0	3	21	1	4
10	3	12	2	17	1	8	1	7	1	4
Gemiddelde:	7,2		7,9		6,5		7,5		6,6	

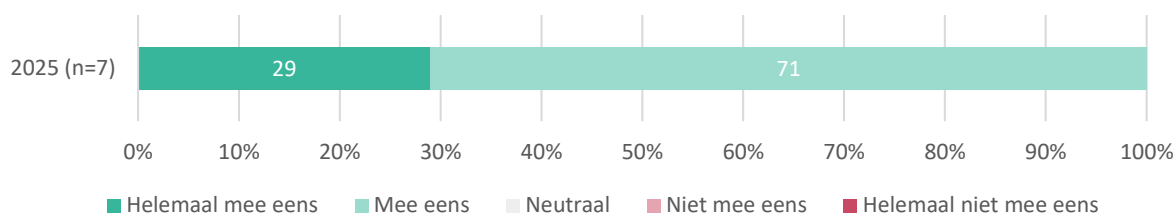
Vraag 15 tot en met 20 zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 8 'Ja, een planbijeenkomst' hebben ingevuld en dus een planbijeenkomst hebben gehad.



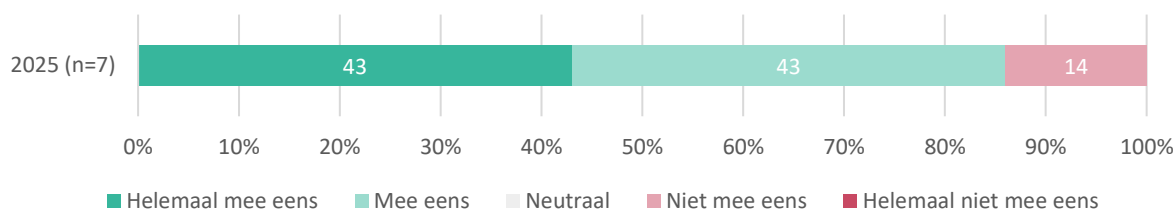
16. Door de planbijeenkomst hebben we betere oplossingen gevonden



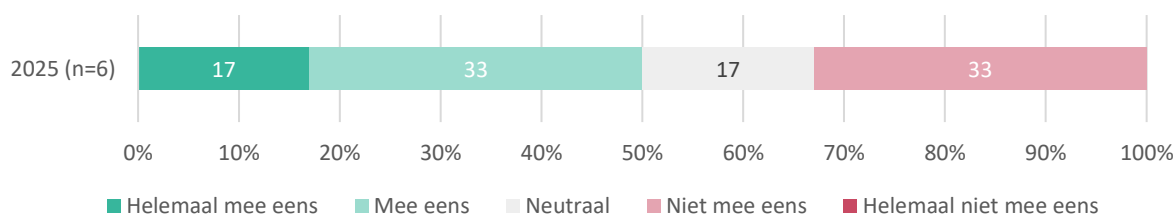
17. Het ondersteuningsplan is samen met mij opgesteld



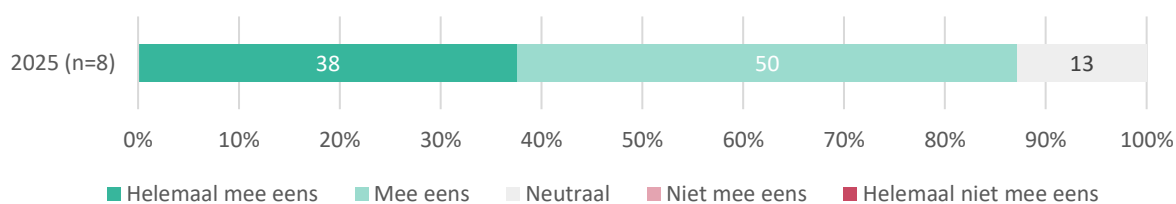
18. Iedereen die bij mij en mijn vraag betrokken is, heeft kunnen meedenken in het maken van het ondersteuningsplan



19. Mijn hulpvragen zijn op meerdere gebieden. De gemeente heeft ook andere collega's betrokken bij mijn hulpvraag

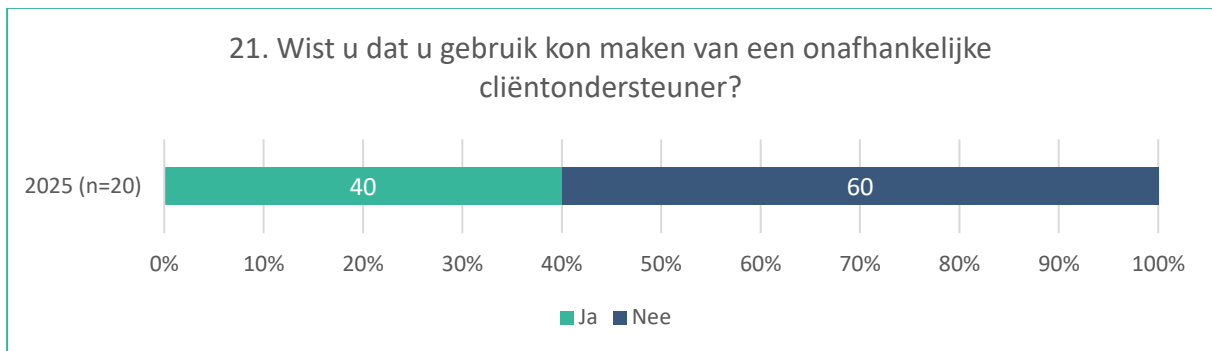


20. Ik ben tevreden over de uitkomst van de planbijeenkomst

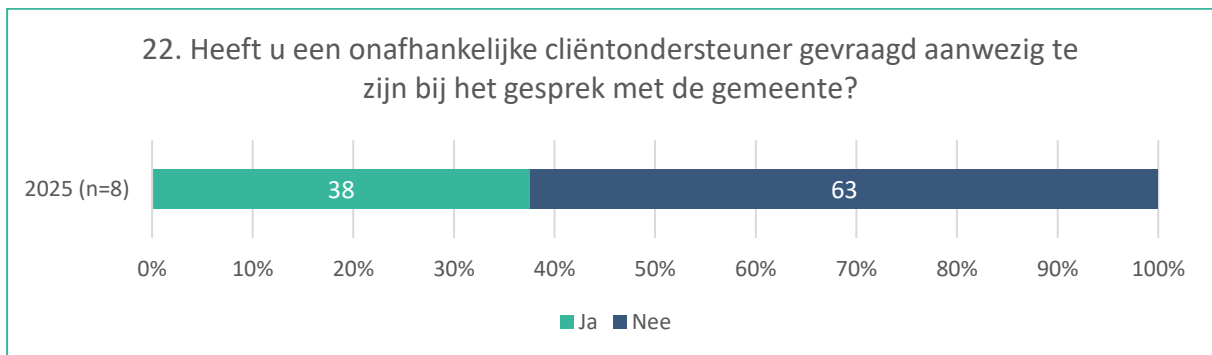




Vraag 21 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 8 'Ja, een telefonisch gesprek', 'Ja, een keukentafelgesprek' of 'Ja, een planbijeenkomst' hebben ingevuld en dus een gesprek hebben gehad. Deze vraag is alleen aan ouders gesteld.



Vraag 22 is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 21 'Ja' hebben ingevuld en dus wisten dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze vraag is alleen aan ouders gesteld.

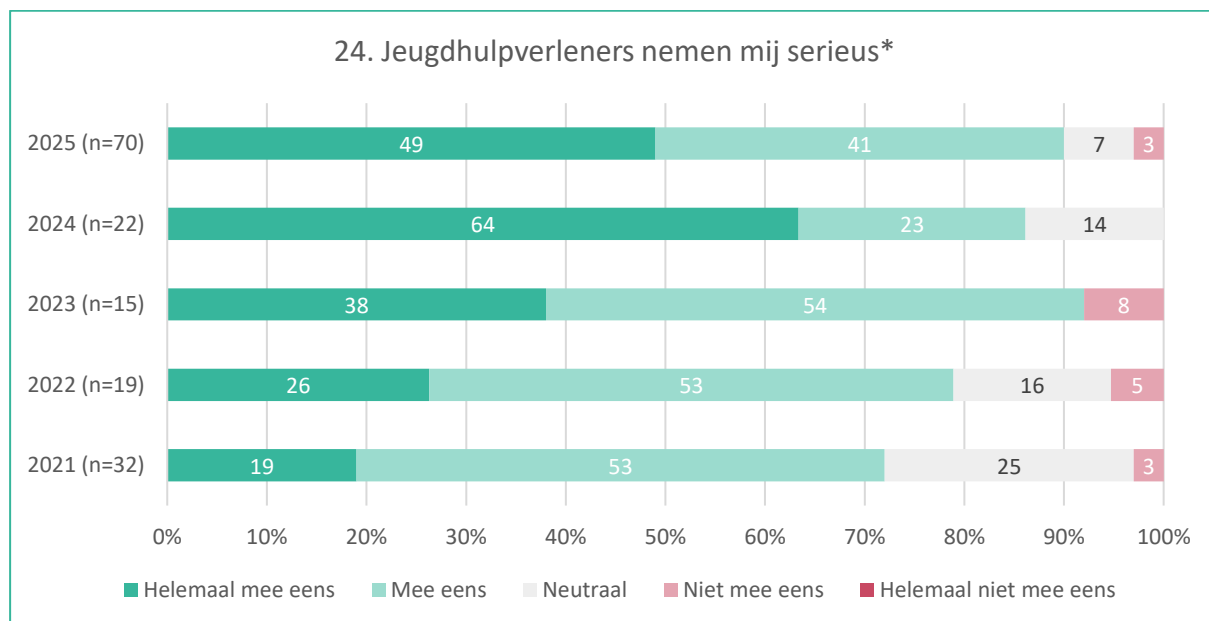


Vraag 23 "Ik ben tevreden over de ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner" is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 22 'Ja' hebben ingevuld en dus een onafhankelijke cliëntondersteuner hebben gevraagd aanwezig te zijn bij het gesprek met de gemeente. Deze vraag is alleen aan ouders gesteld. Omdat deze vraag door minder dan vijf respondenten is beantwoord, zijn de resultaten niet gerapporteerd om de betrouwbaarheid van de uitkomsten en de privacy van respondenten te waarborgen.

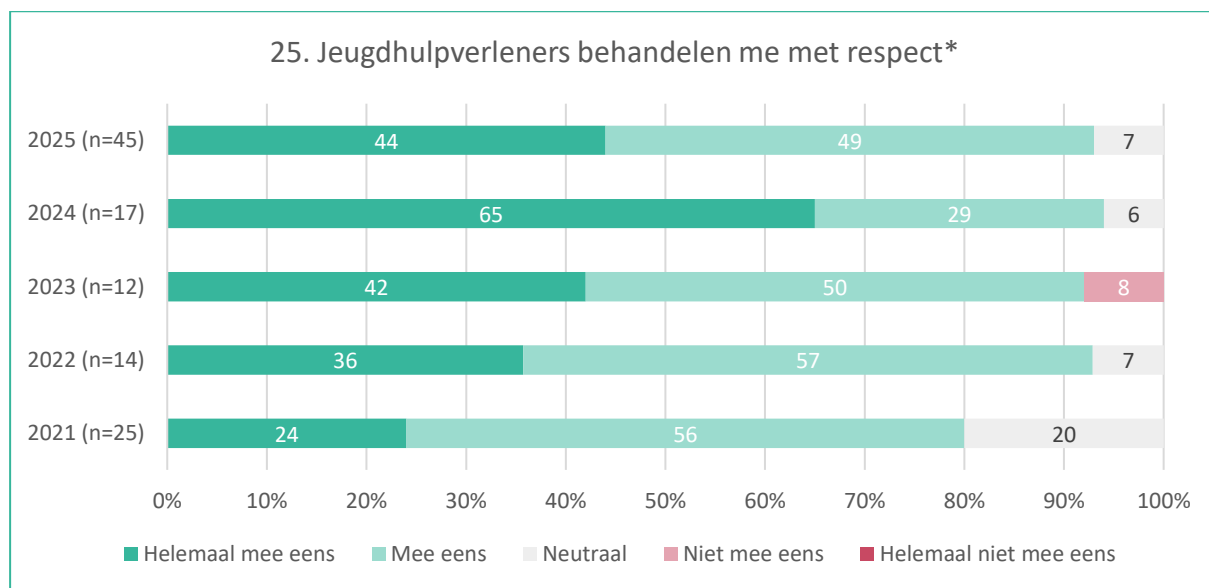


2.3 De hulp van een zorgorganisatie

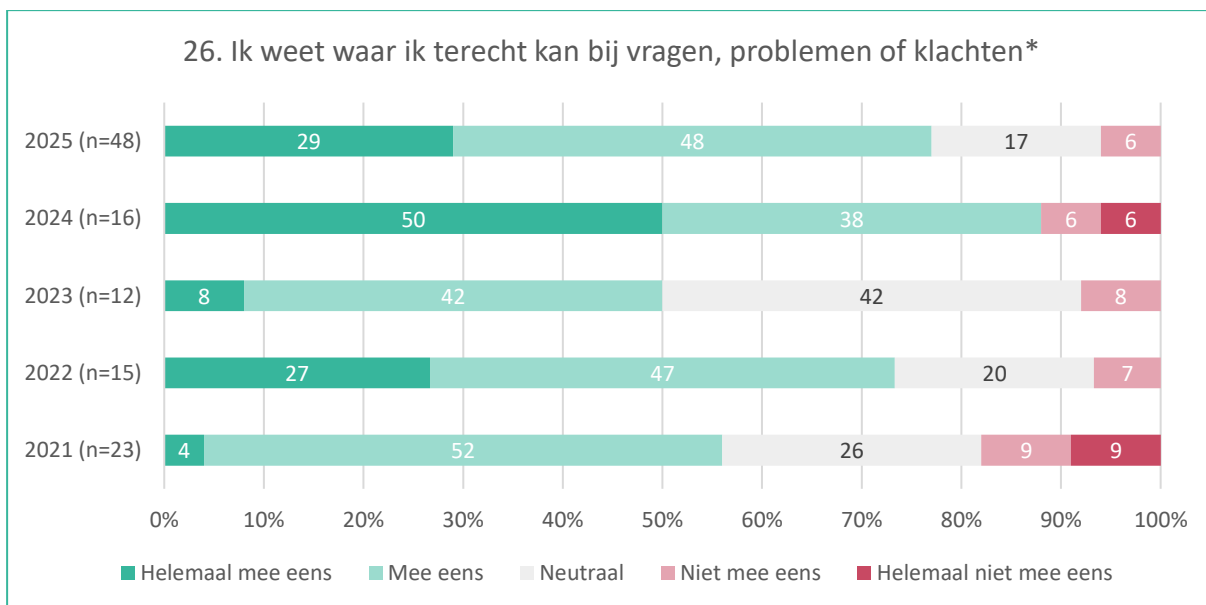
Verskillende zorgaanbieders bestaan die verschillende vormen van hulp aanbieden. Deze paragraaf toont de ervaringen van de respondenten met hun zorgaanbieder(s).



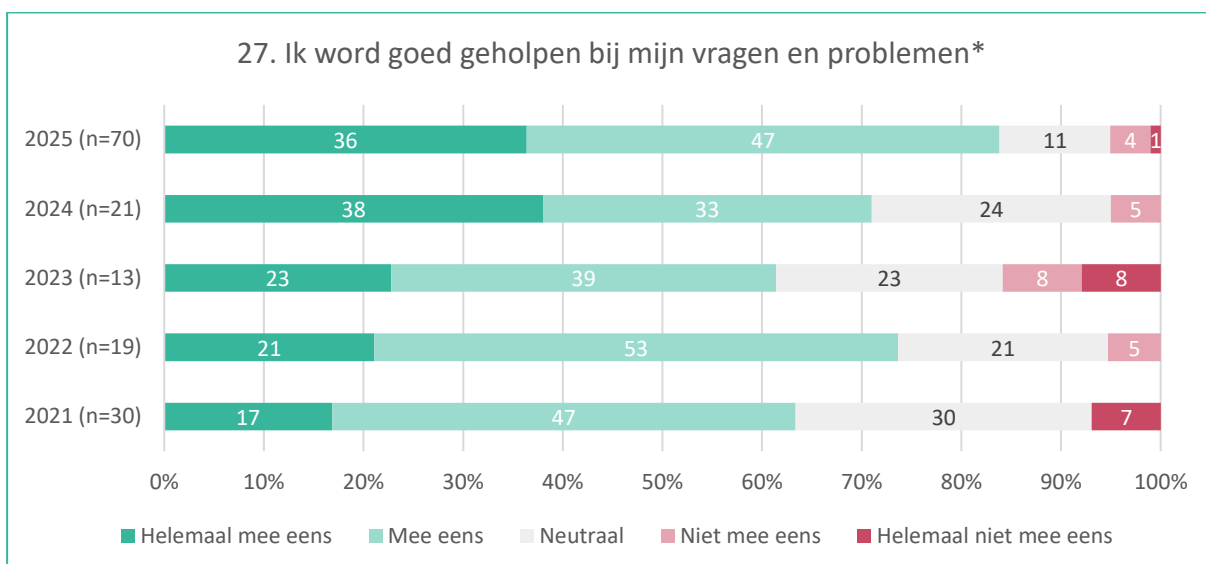
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.



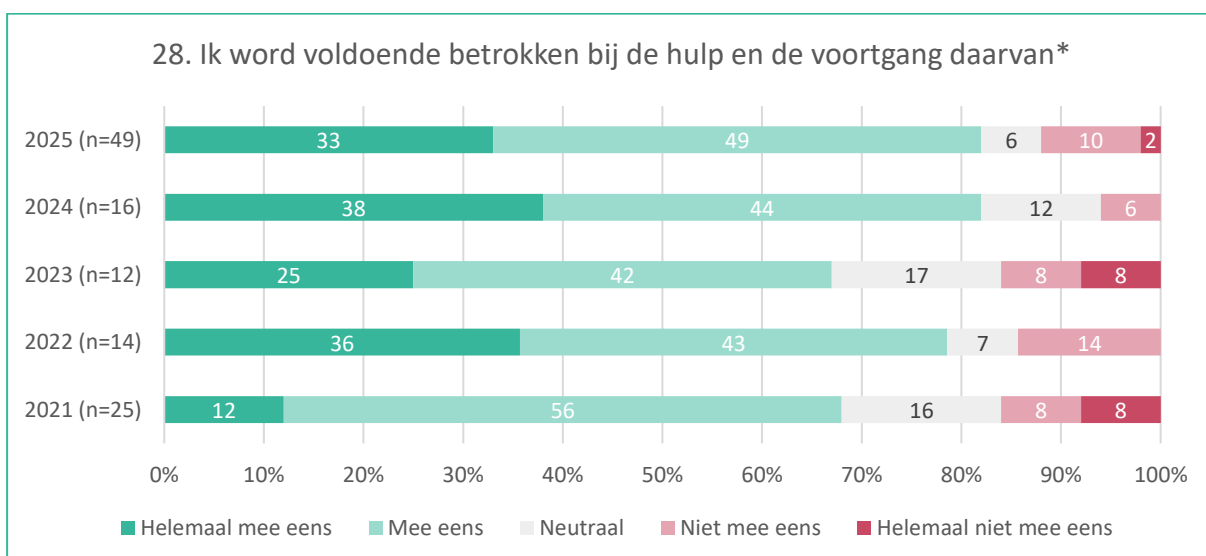
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd en is alleen ouders gesteld.



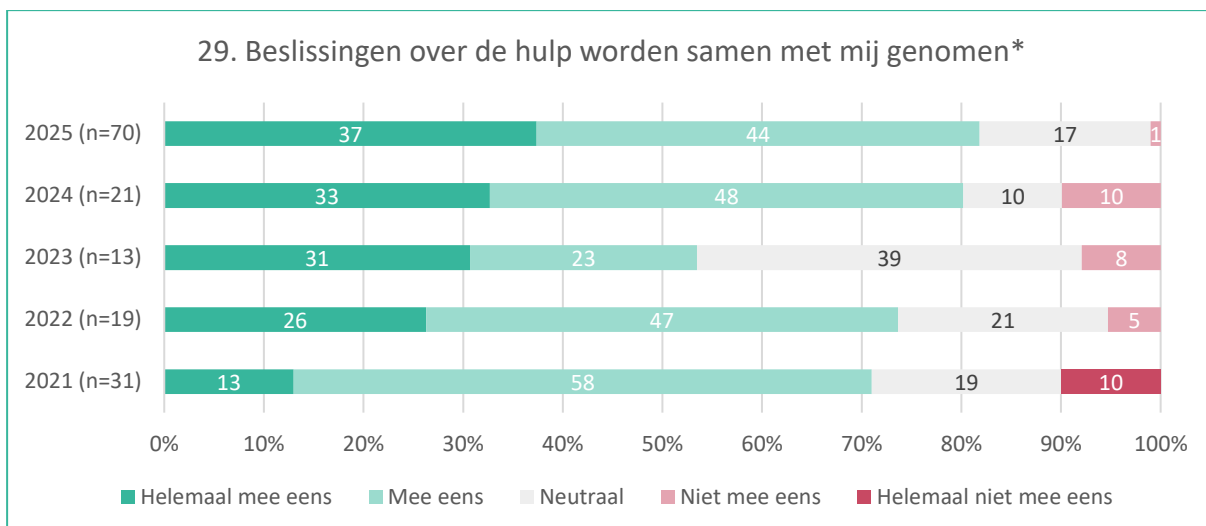
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd en is alleen aan ouders gesteld.



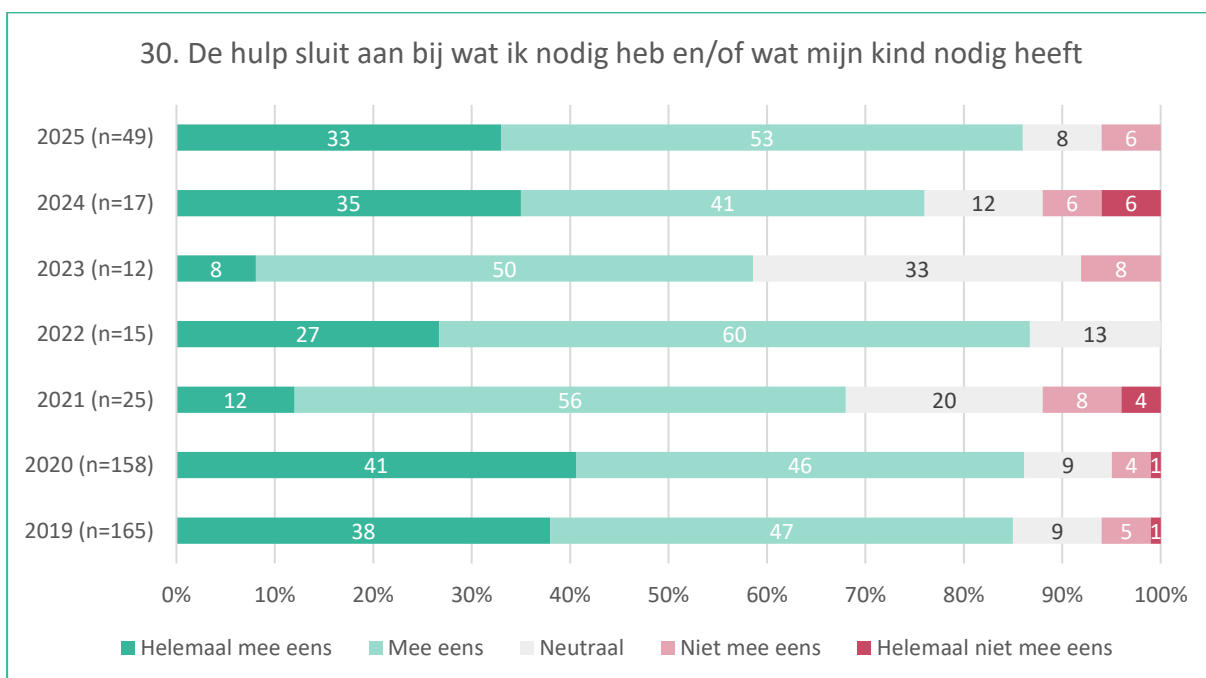
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.



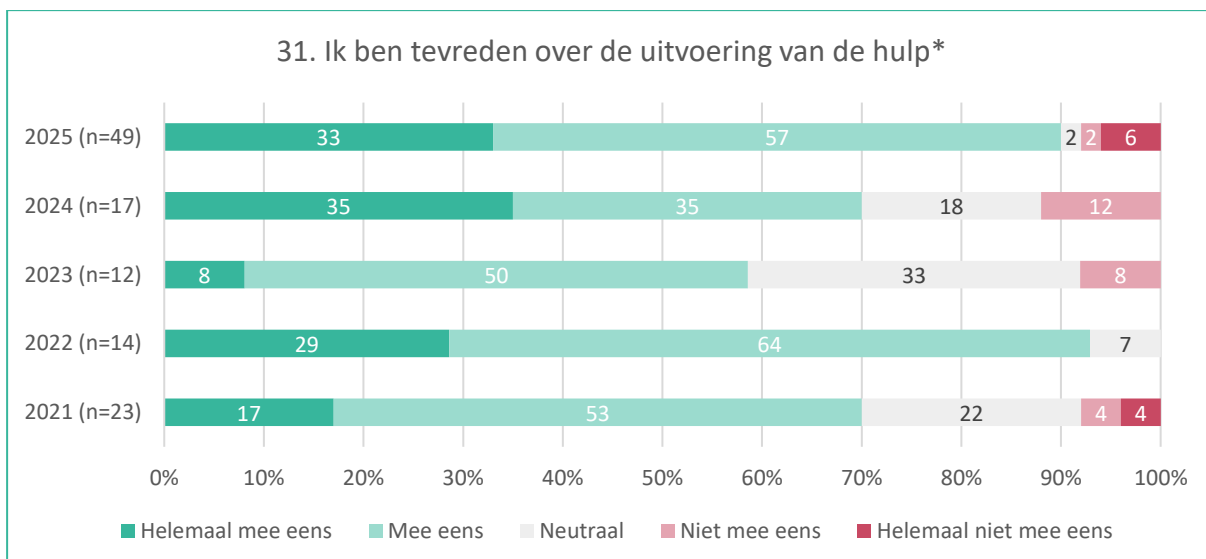
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd en is alleen aan ouders gesteld.



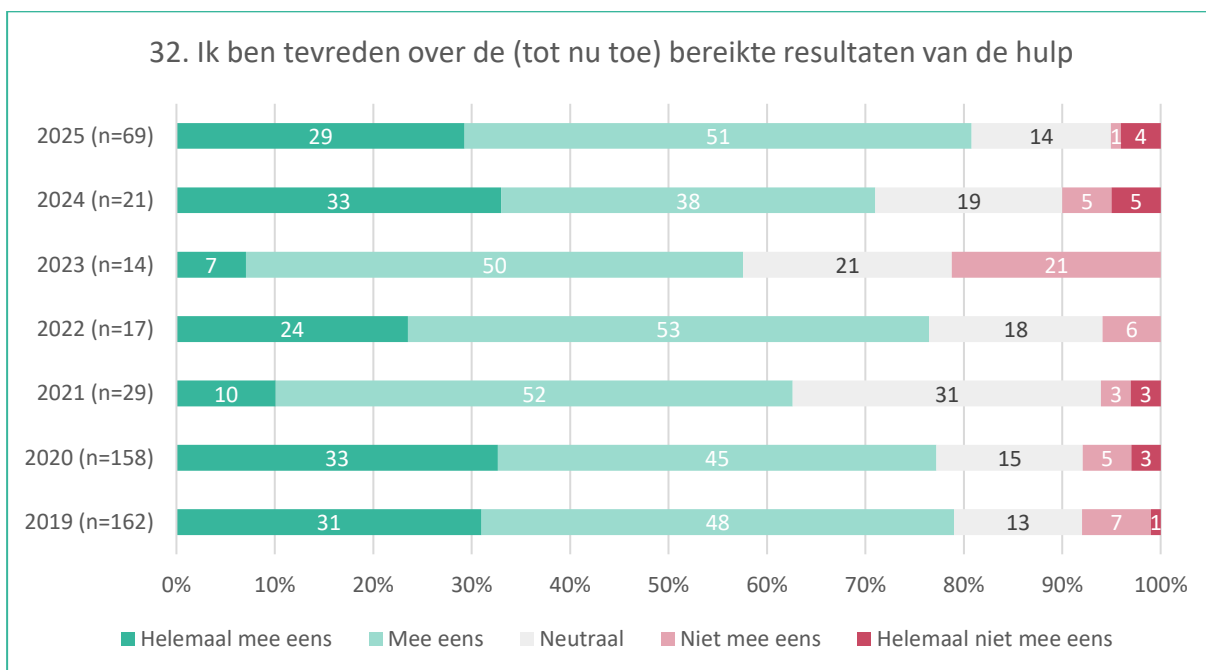
*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd.

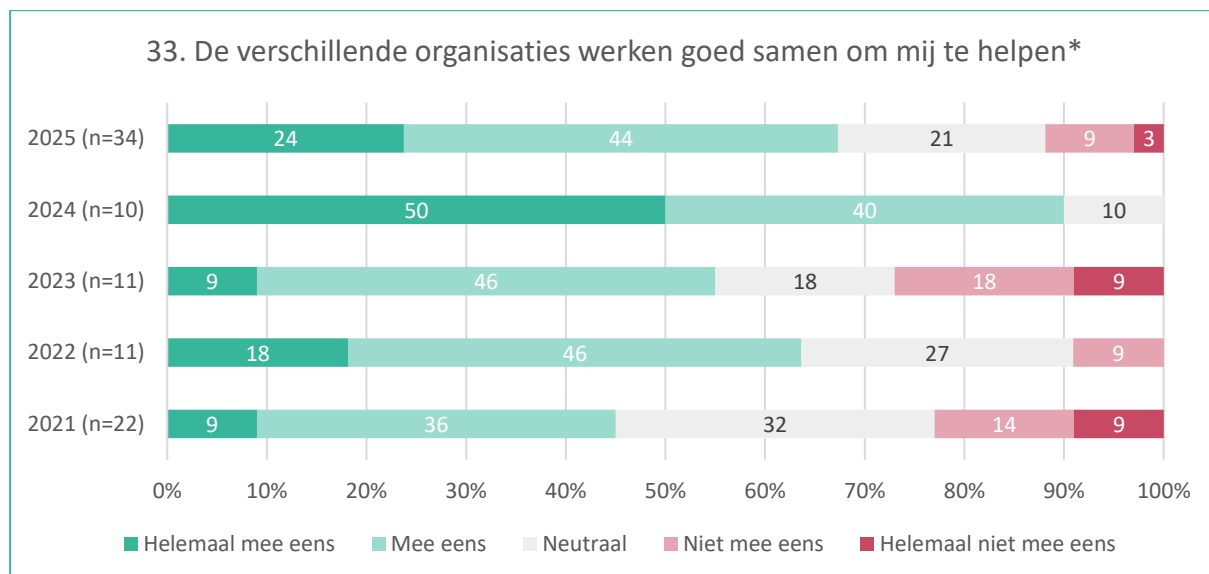


*Deze vraag is alleen aan ouders gesteld.

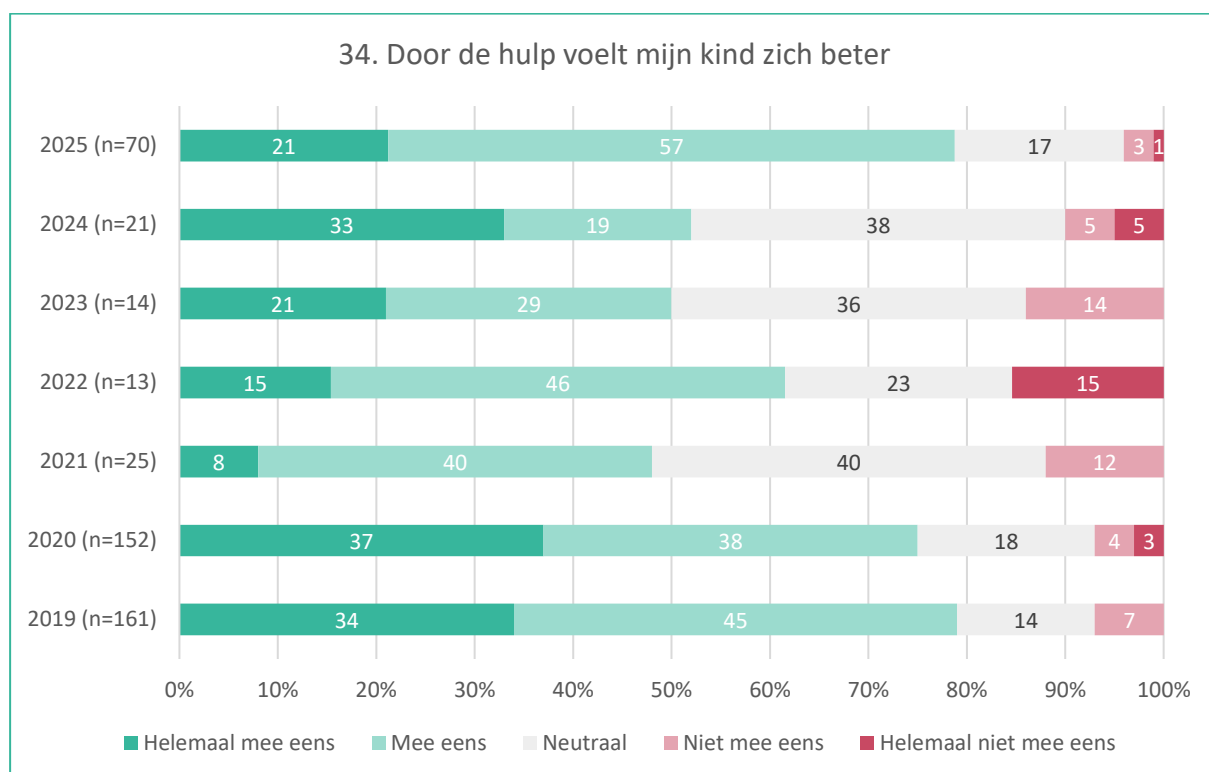


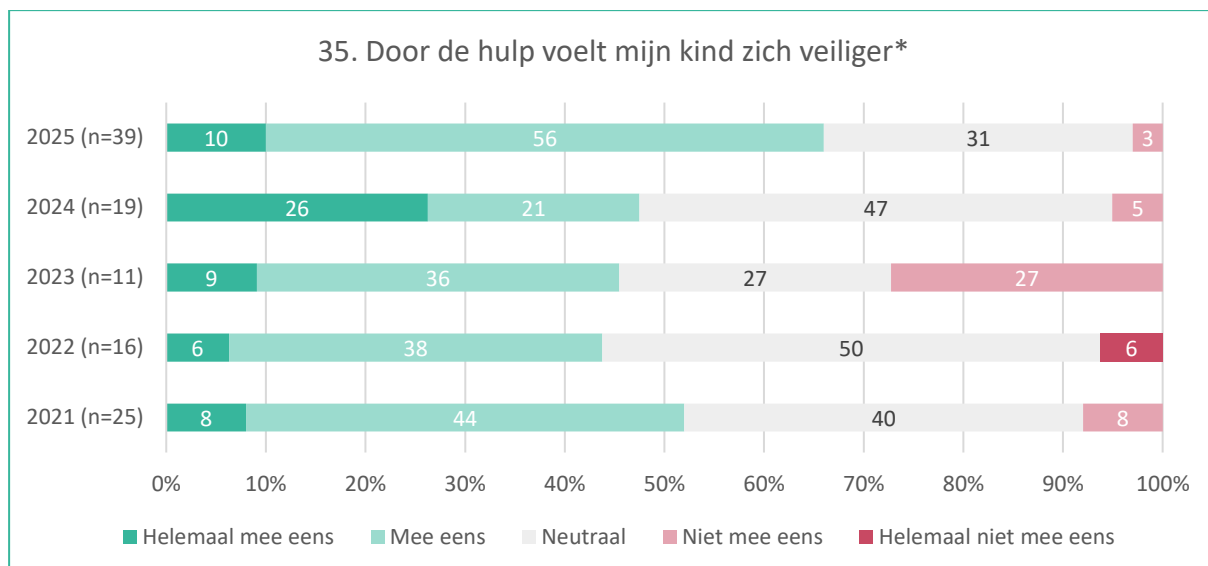
*Formulering vraag tot en met 2024: 'Ik ben tevreden over de uitvoering van de zorg' Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd. Deze vraag is alleen aan ouders gesteld.





*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd en is alleen ouders gesteld.





*Deze vraag is in 2021 aan de vragenlijst toegevoegd en is alleen ouders gesteld.

36. Hoe tevreden bent u over de hulp van de zorgorganisatie?*										
(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)										
	2025 (n=76)		2024 (n=22)		2023 (n=15)		2022 (n=22)		2021 (n=25)	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
1	1	1	0	0	1	7	0	0	1	3
2	0	0	0	0	0	0	0	0	1	3
3	1	1	1	5	0	0	0	0	0	0
4	1	1	1	5	1	7	0	0	0	0
5	1	1	0	0	0	0	1	4	7	22
6	1	1	3	14	1	7	1	4	4	13
7	15	20	5	23	4	27	4	17	6	19
8	29	38	2	9	4	27	11	46	10	31
9	9	26	5	23	3	20	4	17	2	6
10	7	9	5	23	1	7	1	4	1	3
Gemiddelde:	8,0		7,8		7,2		7,9		6,9	

*Deze vraag is aan de vragenlijst toegevoegd ter vervanging van 'Hoe tevreden bent u over de dienstverlening van de gemeente Lingewaard in het algemeen?'.

Vraag 37

De toelichtingen bij vraag 37 'Heeft u nog een opmerking over de jeugdhulp? Wat ging goed, wat kan beter, waarom bent u (on)tevreden?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



3 | Bijlagen

3.1 Vragenlijst ouders/verzorgers

GEMEENTE LINGEWAARD – UW ERVARING MET DE JEUGDHULP 2025

- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem contact op met de helpdesk: bel of WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan.
- **Toch liever digitaal invullen**? Ga naar www.mijn-onderzoek.nl of scan de QR-code en vul uw inlogcode in: <<TOKEN>>



CONTACT MET DE GEMEENTE

Om hulp of ondersteuning aan te vragen heeft u contact gehad met de gemeente. Deze vragen gaan over de manier waarop iemand (samen met u) heeft gekeken naar wat uw vraag of probleem precies is, wat er mogelijk is om dat op te lossen en hoe en wie die hulp of ondersteuning gaat bieden.

1. Heeft u/uw kind in 2025 hulp aangevraagd bij de gemeente?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, ik heb in 2025 geen hulpvraag gedaan bij de gemeente → Ga naar 24

2. Hoe heeft (of had) u het liefst contact met de gemeente over de hulpvraag?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Digitaal (e-mail of website gemeente)
- ☐ Een gesprek bij mij thuis
- ☐ Een gesprek op het gemeentehuis
- ☐ Anders, namelijk:

3. Met wie heeft u over jeugdhulp gesproken?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Jeugdconsulent van de gemeente
- ☐ Huisarts/POH/GGZ
- ☐ Zorgaanbieder
- ☐ Medisch specialist
- ☐ Gecertificeerde instelling zoals Jeugdbescherming
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Weet ik niet (meer)

<i>Beantwoord de volgende stellingen:</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
4. De website voor jeugdhulp van de gemeente is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik wist aan wie ik de hulpvraag kon stellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Ik ben goed geholpen door de medewerkers van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De brieven van de gemeente over mijn hulpvraag zijn duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐





EEN VERVOLGGESPREK MET DE GEMEENTE

U wilt hulp van de gemeente? Dan zoeken wij samen met u naar een passend antwoord. Wij kijken naar wat er nodig is en past bij uw situatie. Iedereen die betrokken is bij uw hulpvraag kan meedenken in het maken van uw ondersteuningsplan. Samen met de gemeente heeft u onderzocht welke hulp het best bij uw situatie past. Dat kon op verschillende manieren:

- 1) U heeft een **telefonisch gesprek** gehad. Daarna kreeg u te horen welke hulp u kreeg.
- 2) U heeft een **keukentafelgesprek** gehad: de Jeugdconsulent van de gemeente kwam bij u langs om uw situatie te bespreken. Misschien was hier op uw verzoek nog iemand bij aanwezig.
- 3) U heeft een **planbijeenkomst** gehad: u heeft uw situatie besproken met uw mantelzorgers, hulpverleners en een Jeugdconsulent van de gemeente. Samen met hen heeft u besproken wat zij kunnen doen om u te helpen.

8. Heeft u een gesprek gehad met een Jeugdconsulent van de gemeente?

- ☐ Nee —> Ga naar vraag 24
- ☐ Ja, een telefonisch gesprek
- ☐ Ja, een keukentafelgesprek
- ☐ Ja, een planbijeenkomst

9. Hoelang na de eerste melding van de hulpvraag bij de gemeente duurde het voordat u een gesprek had met een Jeugdconsulent van de gemeente?

- ☐ Ik kon direct terecht
- ☐ Na 1-2 weken
- ☐ Na 2-4 weken
- ☐ Na 4-6 weken
- ☐ Langer dan 6 weken

Beantwoord de volgende stellingen:	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
10. De Jeugdconsulent luisterde goed naar mijn verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Ik ben goed geholpen door de Jeugdconsulent	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Ik heb samen met de Jeugdconsulent naar een oplossing gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Ik ben tevreden over de geboden oplossing	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Hoe tevreden bent u over het contact met de Jeugdconsulent van de gemeente? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐





De volgende vragen gaan over de **planbijeenkoms**t die voor u is georganiseerd.
Heeft u geen planbijeenkoms gehad? Ga dan verder met vraag 21.

<i>Beantwoord de volgende stellingen:</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
15. Vooraf is mij duidelijk uitgelegd wat de werkwijze is bij een hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Door de planbijeenkoms hebben we betere oplossingen gevonden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Het ondersteuningsplan is samen met mij opgesteld	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Iedereen die bij mij en mijn vraag betrokken is, heeft kunnen meedenken in het maken van het ondersteuningsplan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Mijn hulpvragen zijn op meerdere gebieden. De gemeente heeft ook andere collega's betrokken bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Ik ben tevreden over de uitkomst van de planbijeenkoms	☐	☐	☐	☐	☐	☐

U mag iemand meenemen naar het gesprek met de medewerker van de gemeente. Dit kan iemand uit uw naaste omgeving zijn om u te helpen en steunen, maar u kunt ook bij de gemeente vragen om een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE.

21. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ☐ Ja
☐ Nee

22. Heeft u een onafhankelijke cliënt ondersteuner gevraagd aanwezig te zijn bij het gesprek met de gemeente?

- ☐ Ja
☐ Nee

<i>Beantwoord de volgende stellingen:</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
23. Ik ben tevreden over de ondersteuning van de onafhankelijke cliëntondersteuner	☐	☐	☐	☐	☐	☐

DE HULP VAN EEN ZORGORGANISATIE

In de gemeente bestaan meerdere organisaties die kunnen helpen. Deze vragen gaan over de hulp die u/uw kind krijgt van een jeugdhulpaanbieder (bijvoorbeeld voor dyslexie, behandeling, begeleiding, dagbesteding, verblijf, pleegzorg, of hulp in de thuissituatie).

<i>Beantwoord de volgende stellingen:</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
24. Jeugdhulpverleners nemen mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐
25. Jeugdhulpverleners behandelen me met respect	☐	☐	☐	☐	☐	☐



	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing			
26. Ik weet waar ik terecht kan bij vragen, problemen of klachten	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
27. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
28. Ik word voldoende betrokken bij de hulp en de voortgang daarvan	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
29. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
30. De hulp sluit aan bij wat ik nodig heb en/of wat mijn kind nodig heeft	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
31. Ik ben tevreden over de uitvoering van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
32. Ik ben tevreden over de (tot nu toe) bereikte resultaten van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
33. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen (van toepassing als meerdere organisaties hulp bieden binnen uw gezin)	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
34. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
35. Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
36. Hoe tevreden bent u over de hulp van de zorgorganisatie? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TOT SLOT

37. Heeft u nog een opmerking over de jeugdhulp? Wat ging goed, wat kan beter, waarom bent u (on)tevreden? Vermeld alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.

Bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvelop.





3.2 Vragenlijst jongeren

GEMEENTE LINGEWAARD – JOUW ERVARING MET DE JEUGDHULP 2025

- Heb je **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem contact op met de helpdesk: bel of WhatsApp 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- Je kunt de vragen beantwoorden door het vakje van je keuze aan te kruisen. Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje en kruis het juiste hokje aan.
- **Toch liever digitaal invullen?** Ga naar www.mijn-onderzoek.nl of scan de QR-code en vul jouw inlogcode in: <<TOKEN>>



CONTACT MET DE GEMEENTE

Om hulp of ondersteuning aan te vragen heb je (of jouw ouder/verzorger namens jou) contact gehad met de gemeente. Deze vragen gaan over hoe samen met jou gekeken is naar wat je vraag of probleem precies is, wat er mogelijk is om dat op te lossen en hoe en wie die hulp gaat bieden.

1. Heb jij in 2025 jeugdhulp aangevraagd bij de gemeente?

- ☐ Ja
- ☐ Nee, er is in 2025 geen jeugdhulp aangevraagd bij de gemeente → ga naar vraag 21

2. Hoe heb (of had) je het liefst contact met de gemeente over jouw hulpvraag?

- ☐ Telefonisch
- ☐ Digitaal (e-mail of via website gemeente)
- ☐ Een gesprek bij mij thuis
- ☐ Een gesprek op het gemeentehuis
- ☐ Anders, namelijk:

3. Met wie heb je over jeugdhulp gesproken?

Meerdere antwoorden mogelijk.

- ☐ Jeugdconsulent van de gemeente
- ☐ Huisarts/POH
- ☐ Zorgaanbieder
- ☐ Medisch specialist
- ☐ Gecertificeerde instelling zoals Jeugdbescherming
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Weet ik niet (meer)

<i>Beantwoord de volgende stellingen:</i>	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
4. De website voor jeugdhulp van de gemeente is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik wist aan wie ik mijn hulpvraag kon stellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Ik ben goed geholpen door de medewerkers van de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De brieven van de gemeente over mijn hulpvraag zijn duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐





EEN VERVOLGGESPREK MET DE GEMEENTE

Wil je hulp van de gemeente? Dan zoeken wij samen met jou naar een passend antwoord. Wij kijken naar wat er nodig is en past bij jouw situatie. Iedereen die betrokken is bij jouw hulpvraag kan meedenken in het maken van jouw ondersteuningsplan. Samen met de gemeente heb je onderzocht welke hulp het best bij jouw situatie past. Dat kon op verschillende manieren:

- 1) Je hebt een **telefonisch gesprek** gehad. Daarna kreeg je te horen welke hulp je kreeg.
- 2) Je hebt een **keukentafelgesprek** gehad: een Jeugdconsulent van de gemeente kwam bij jullie langs om jouw situatie te bespreken. Misschien was hier op jouw verzoek nog iemand anders bij aanwezig.
- 3) Je hebt een **planbijeenkomst** gehad: je hebt jouw situatie besproken met je mantelzorgers, hulpverleners en een Jeugdconsulent van de gemeente. Samen met hen heb je besproken wat zij kunnen doen om jou te helpen.

8. Heb je een gesprek gehad met een Jeugdconsulent van de gemeente?

- ☐ Nee → Ga naar vraag 21
- ☐ Ja, een telefonisch gesprek
- ☐ Ja, een keukentafelgesprek
- ☐ Ja, een planbijeenkomst

9. Hoelang na de eerste melding van je hulpvraag bij de gemeente duurde het voordat je een gesprek had met een Jeugdconsulent van de gemeente?

- ☐ Ik kon direct terecht
- ☐ Na 1-2 weken
- ☐ Na 2-4 weken
- ☐ Na 4-6 weken
- ☐ Langer dan 6 weken

Beantwoord de volgende stellingen:	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
10. De Jeugdconsulent luisterde goed naar mijn verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Ik ben goed geholpen door de Jeugdconsulent	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Ik heb samen met de Jeugdconsulent naar een oplossing gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Ik ben tevreden over de geboden oplossing	☐	☐	☐	☐	☐	☐

14. Hoe tevreden ben je over het contact met de Jeugdconsulent van de gemeente?

(1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

De volgende vragen gaan over de **planbijeenkomst** die voor jou is georganiseerd.
Heb je geen planbijeenkomst gehad? Ga dan verder met vraag 21.



Beantwoord de volgende stellingen:	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing
15. Vooraf is mij duidelijk uitgelegd wat de werkwijze is bij een hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. Door de planbijeenkomst hebben we betere oplossingen gevonden	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Het ondersteuningsplan is samen met mij opgesteld	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. Iedereen die bij mij en mijn vraag betrokken is, heeft kunnen meedenken in het maken van het ondersteuningsplan	☐	☐	☐	☐	☐	☐
19. Mijn hulpvragen zijn op meerdere gebieden. De gemeente heeft ook andere collega's betrokken bij mijn hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
20. Ik ben tevreden over de uitkomst van de planbijeenkomst	☐	☐	☐	☐	☐	☐

Je mag iemand meenemen naar het gesprek met de medewerker van de gemeente. Dit kan iemand uit jouw naaste omgeving zijn om je te helpen en steunen, maar je kunt ook bij de gemeente vragen om een onafhankelijke cliëntondersteuner van MEE.

DE HULP VAN EEN ZORGORGANISATIE

In de gemeente bestaan meerdere organisaties die kunnen helpen. Deze vragen gaan over de hulp die jij krijgt van een zorgaanbieder (bijvoorbeeld voor dyslexie, behandeling, begeleiding, dagbesteding, verblijf of pleegzorg).

Beantwoord de volgende stellingen:	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Niet van toepassing			
21. Jeugdhulpverleners nemen mij serieus	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
22. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
23. Beslissingen over hulp worden samen met mij genomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
24. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
25. Door de hulp gaat het beter met mij	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
26. Hoe tevreden ben je over de hulp die je krijgt van de zorgorganisatie? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

27. Heb je nog opmerkingen over de jeugdhulp? Wat ging goed, wat kan beter of waarom ben je (on)tevreden? Schrijf alsjeblieft geen namen of andere persoonsgegevens om jou en anderen anoniem te houden.

Bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst gratis terug in de antwoordenvelop.

Uw contactpersoon

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

