



RAPPORTAGE

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK
JEUGDHULP 2024

Inhoudsopgave

1 Voorwoord en leeswijzer.....	3
2 Inleiding.....	3
2.1 Aanleiding en doel	3
2.2 Voorgaande jaren	3
2.3 Aanpak onderzoek	4
2.3.1 Methode	4
2.3.2 Doelgroep	4
2.3.3 Respons	4
3 Resultaten	5
3.1 Toegang tot de jeugdhulp: Contact met het Centrum voor Elkaar	5
3.2 De kwaliteit van de hulp	6
3.3 Het resultaat van de hulp	8
4 Conclusie	9
Bijlage 1: Vragenlijst jongeren vanaf 12 jaar	10
Bijlage 2: Vragenlijst ouder(s)/verzorger(s) van kinderen tot 12 jaar	11
Bijlage 3: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024 en vergelijk met voorgaande jaren.	12

1. Voorwoord en leeswijzer

Jaarlijks brengt de gemeente Bunnik in het kader van de Jeugdwet de ervaringen van jeugdigen of diens ouders/verzorgers (hierna: ouders) met de dienstverlening in kaart middels het cliëntervaringsonderzoek. Het rapport dat voor u ligt, geeft inzicht in het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (hierna: CEO jeugd) dat is uitgevoerd in de gemeente Bunnik in 2025. De resultaten hebben betrekking op het jaar 2024.

In hoofdstuk 1 worden de aanleiding en het doel van dit onderzoek toegelicht. Ook wordt er in dit hoofdstuk beschreven hoe het onderzoek is uitgevoerd. In hoofdstuk 2 worden de resultaten van het onderzoek weergegeven. In hoofdstuk 3 wordt een conclusie van dit onderzoek gevormd en worden enkele verbeterpunten uitgelicht.

2. Inleiding

2.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bunnik is het belangrijk om te weten hoe inwoners de ondersteuning vanuit de Jeugdwet ervaren. Deze ondersteuning wordt 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 onderzoeksbureau Ervaringwijzer een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de ondersteuning vanuit de zorgaanbieder 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 wettelijk verplichting om het CEO Jeugd jaarlijks uit te voeren (Regeling Jeugdwet, paragraaf 3). Volgens deze wetgeving moet het onderzoek in ieder geval ingaan op drie onderdelen. Zodoende, zijn in het onderzoek daarom ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegankelijkheid van de voorzieningen: Wanneer er een melding gedaan is, komen jeugdigen samen met ouders of wettelijk vertegenwoordigers in contact met de gemeente. Er wordt een (keukentafel)gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. De gemeente gaat na wat de zorgvrager zelf kan en waar de gemeente moet ondersteunen. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de jeugdigen met het aanvragen van een jeugdhulp voorziening.
- 2) De kwaliteit van de ondersteuning: Na het gesprek wordt bepaald of de inwoner in aanmerking komt voor een jeugdhulp voorziening. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de inwoners met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het resultaat van de ondersteuning: Het doel van de ondersteuning is bij te dragen aan het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. De gemeente wil graag weten wat het effect van de ondersteuning is met betrekking tot dit doel.

2.2 Voorgaande jaren

Sinds de komst van de verplichte CEO Jeugd in 2016 zijn er verschillende kwalitatieve onderzoeken (interviews) gehouden. Omdat met deze onderzoeksmethode maar een beperkt aantal respondenten ondervraagd kon worden, zijn er mogelijkheden verkend om het onderzoek anders in te richten. Er werd een regionale pilot gestart waarbij de jeugdhulpaanbieders via continu-metingen een uitvraag deden. Er bleek echter te weinig draagvlak te zijn onder de jeugdhulpaanbieders, waardoor de uiteindelijke respons alsnog te laag bleef. Drie jaar geleden werd voor het eerst een kwantitatief onderzoek gehouden. De respons met deze onderzoeksmethode was fors hoger dan in voorgaande onderzoeken. Vandaar dat er ook dit jaar gekozen is voor een kwantitatief onderzoek. Voor een schematisch vergelijk met voorgaande jaren, kan bijlage 3 worden geraadpleegd. Niet alle vragen zijn in voorgaande jaren gesteld. Als percentages samen niet optellen tot precies 100 procent, dit heeft in sommige gevallen te maken met afrondingsverschillen.

Hoewel de respons fors gestegen is, blijven de lage responspercentages problematisch. Dit is een bekend probleem binnen het CEO Jeugd en heeft ook op nationaal niveau de aandacht. Landelijk bestaat er dan ook de wens om de ervaringsonderzoeken voor jeugd, net als bij de Wmo, door te ontwikkelen. De Vereniging Nederlandse Gemeente (VNG) streeft ernaar succesvolle aspecten uit de doorontwikkeling van het CEO Wmo op termijn ook toe te passen op het CEO Jeugd.

2.3 Aanpak onderzoek

2.3.1 Methode

Dit onderzoek hanteert een kwantitatieve onderzoeksmethode. Dit betekent dat er onder een groep respondenten data is opgehaald over de ervaringen met de ondersteuning vanuit de Jeugdwet. Het doel hiervan is om generaliseerbare uitspraken te kunnen doen over hoe inwoners over het algemeen de ondersteuning vanuit de Jeugdwet ervaren. Hierbij is er een splitsing gemaakt binnen de doelgroep. Bij kinderen jonger dan 12 jaar werden de ouders aangeschreven. Jongeren vanaf 12 jaar werden zelf aangeschreven.

Er is gebruik gemaakt van de landelijke (voorheen verplichte) standaardvragenlijsten en de modelvragenlijsten CEO jeugd voor jongeren en ouders, zoals opgesteld door de VNG. Om aan te sluiten op de informatiebehoefte van gemeente Bunnik is dit jaar de vragenlijst uitgebreid met extra verdiepende vragen (voor jongeren van 11 naar 16 vragen; voor ouders van 10 naar 17 vragen). Dit is afgestemd met de Adviesraad Sociaal Domein. De vragenlijsten zijn in bijlage 1 en 2 opgenomen en gaan in op de volgende thema's:

- Het contact met het Centrum voor Elkaar van de gemeente
- De ervaringen rond de kwaliteit van de ondersteuning
- Het effect van de ondersteuning op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

In april 2025 werd er een uitnodigingsbrief van Ervaringwijzer naar de beoogde respondenten verstuurd. Naar de groep ouders werd ook een vragenlijst en antwoordenvolp verstuurd. De ouders hebben ook na vier weken een herinneringsbrief ontvangen. Deze is niet verstuurd naar de jongeren. Zij die de vragenlijst al hadden ingevuld, hebben geen herinnering ontvangen. Respondenten konden de vragenlijst zowel schriftelijk (ouders) als digitaal via een link of QR-code uit de brief invullen. Ze hebben in totaal twee maanden de tijd gehad om de reageren.

Onder de deelnemende jongeren vanaf 12 jaar zijn drie cadeaubonnen verloot met het doel om de respons onder jongeren te verhogen.

2.3.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en ouders van kinderen die in 2024 gebruik gemaakt hebben van een individuele maatwerkvoorziening in het kader van de Jeugdwet. Het gaat hierbij om personen die een aanvraag voor ondersteuning hebben gedaan en naar aanleiding daarvan in 2024 een beschikking van de gemeente hebben ontvangen.

2.3.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken vaak in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt, omdat in de meeste onderzoeksopzetten het betrekken van de gehele doelgroep praktisch onhaalbaar is en er daarom een (representatieve) steekproef genomen wordt. Echter, de gemeente Bunnik is relatief klein waardoor het mogelijk is de gehele doelgroep in het onderzoek te betrekken. Dit komt de betrouwbaarheid van de onderzoeksresultaten binnen dit onderzoek ten goede.

Jongeren	Aantal verzonden vragenlijsten	Aantal afgeronde vragenlijsten	Responspercentage
Jongeren 2024**	38	14	36,8%
Jongeren 2023	235	50	22%
Jongeren 2022	144	17	12%
Jongeren 2021	162	31	19%
Landelijk gemiddelde			Onbekend

** Er is een iets andere selectie toegepast in 2024 waardoor er minder brieven zijn verstuurd: alleen inwoners die in 2024 een aanvraag hebben gedaan en een beschikking hebben ontvangen zijn meegenomen in dit onderzoek.

Ouders	Aantal verzonden vragenlijsten	Aantal afgeronde vragenlijsten	Responspercentage
Ouders 2024**	58	12	20,7%
Ouders 2023	233	47	21%
Ouders 2022	133	24	18%
Ouders 2021	158	36	23%
Landelijk gemiddelde			onbekend

** Er is een iets andere selectie toegepast in 2024 waardoor er minder brieven zijn verstuurd: alleen inwoners die in 2024 een aanvraag hebben gedaan en een beschikking hebben ontvangen zijn meegenomen in dit onderzoek.

Wijze deelname	Aantal jongeren	Percentage	Aantal ouders	Percentage
Schriftelijk	28	73,7%	46	79,3%
Digitaal	10	26,3%	12	20,7%

In totaal heeft 36,8% van de aangeschreven jongeren en 20,7% van de aangeschreven ouders de vragenlijst afgerond en teruggestuurd. In totaal is dat een gemiddeld responspercentage van 28,75%. Uit rapporten van voorgaande jaren is opgemaakt dat het landelijk gemiddelde responspercentage altijd tussen de 10% en de 15% lag.

Voor jongeren is het responspercentage hoger dan vorig jaar en ook hoger voorgaande jaren. Het verloten van cadeaubonnen blijkt dus effectief te zijn in het verhogen van het responspercentage. Voor ouders is het responspercentage min of meer gelijk gebleven aan voorgaande jaren. Het resultaat mag als positief beschouwd worden, aangezien de uitbreiding van de vragenlijsten schijnbaar niet geleid heeft tot een verlaging van de respons. Door zowel jongeren als de ouders werd het merendeel van de vragenlijsten schriftelijk ingevuld.

Doordat er in 2024 een andere selectie heeft plaats gevonden in de aangeschreven doelgroep kleiner. Hierdoor is het absolute aantal respondenten lager waardoor de resultaten met enige voorzichtigheid moeten worden geïnterpreteerd.

3. Resultaten

3.1 Toegang tot de jeugdhulp: Contact met het Centrum voor Elkaar

De ervaringen van de inwoners met de toegang tot de jeugdhulp zijn gemeten aan de hand van het contact dat zij met het Centrum voor Elkaar (hierna: CvE) in **2024** hebben gehad.

Stelling Jongeren	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %
Ik wist waar ik terecht kon om hulp te vragen. (n=10)	60	20	20
Ik werd snel geholpen door de medewerker van het Centrum voor Elkaar. (n=10)	70	20	10
De medewerker heeft samen met mij naar een oplossing gezocht. (n=10)	70	10	20

Stelling Ouders/verzorgers	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %
Ik wist waar ik terecht kon om hulp te vragen voor mijn kind. (n=8)	75	0	25
Ik werd snel geholpen door de medewerker. (n=8)	50	25	25
De medewerker heeft samen met mij en/of mijn kind naar een oplossing gezocht. (n=8)	75	0	25
De medewerker keek met mij naar wat ik zelf kan doen. (n=8)	62,5	37,5	0

Stelling Jongeren	Cijfer
Welk rapportcijfer geef je het gesprek met de medewerker van het Centrum voor Elkaar? (n=13)	6,9

Stelling Ouders	Cijfer
Welk rapportcijfer geeft u het contact dat u met de medewerker van het Centrum voor Elkaar heeft gehad? (n=10)	7,38

Wat ging goed in het contact met het Centrum voor Elkaar? (n=13 jongere n=7 ouders)

- Ik kon alles kwijt en er werd snel nagedacht. Er is met mij overlegd en ik mocht zelf keuzes maken (jongere)
- Luisteren ,realistisch contact was fijn met kundige medewerker (jongere)
- Professioneel, empathisch, open en duidelijk. Goede vragen doelgericht en prettig contact (ouder)
- Er werd goed geluisterd meegedacht ende consulent stond open om meteen een gesprek met school er bij te hebben.(ouder)

Wat kon beter in het contact met het Centrum voor Elkaar? (n=9 jongere n=5 ouders)

- Was vrij ingewikkeld om iemand aan de lijn te krijgen, het duurde vrij lang (jongere)
- Consulent vond dat ik me te veel aanstelde en dat het met 1 gesprek wel opgelost was. Ik loop niet voor niets al een jaar in de GGZ (jongere)
- Eerlijkheid en duidelijkheid, je geeft veel privé info en je weet niet of er iets toegekend gaat worden (ouder)
- Ik kreeg geen reactie, zelf steeds er achteraan bellen en mailen (ouder)

Over het algemeen is men tevreden over de toegang tot de jeugdhulp via het CvE. Gemiddeld wordt het contact met het CvE door jongeren met een 6,9 beoordeeld en door ouders met een 7,38. Men is positief over uiteenlopende zaken. Met name het persoonlijke contact, de vriendelijkheid, behulpzaamheid en deskundigheid van de medewerkers wordt vaak als positief punt benoemd. Verbeterpunten zijn met name te vinden in de snelheid (contact en afhandeling) Het is dan ook niet verrassend dat op bovenstaande stellingen erg positief gereageerd wordt waarbij in iets mindere mate op de snelheid van de hulp. Er zijn afgelopen jaar stappen gezet om de wachtlijsten bij het CvE in te korten. De vraag wordt ten opzichte van voorgaande jaren dan iets minder positief beoordeeld (zie bijlage 3, vraag 3). Ook weet men beter waar men moet zijn om hulp te vragen ten opzichte van voorgaande jaren (zie bijlage 3, vraag 2).

De laatste jaren is binnen het CvE meer focus komen te liggen op de mogelijke inzet van het sociaal netwerk/ouders van kinderen en jongeren met een hulpvraag. 75 procent van de ouders geeft aan dat er besproken is met de medewerker van het CvE wat zij zelf kunnen doen. Dit bevestigt dat de huidige werkwijze goed gehanteerd wordt.

3.2 De kwaliteit van de hulp

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners een beschikking gekregen en is een jeugdhulpvoorziening geregeld. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met de kwaliteit van de ondersteuning.

Stelling Jongeren	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %
De hulp past goed bij wat ik nodig heb. (n=12)	83,3	0	16,7
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverlener(s)/begeleider(s) (n=13)	77	7,7	15,4

Stelling Ouders	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %
De hulp past goed bij wat ik nodig heb (n=12)	91,7	0	8,3
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverlener(s)/begeleider(s) (n=12)	91,6	0	8,3

Stelling Jongeren	Cijfer
Welk rapportcijfer geef je de hulp of begeleiding? (n=13)	7,38

Stelling Ouders	Cijfer
Welk rapportcijfer geeft u de hulp of begeleiding? (n=8)	8,09

Wat vind je goed aan de hulp of begeleiding? (n=13 jongere n=7 ouders)

- Het heeft mij goed geholpen te leren kennen wie ik eigenlijk ben. (jongere)
- Er zijn soms begeleiders die oprecht hun best doen voor ons (jongere)
- Fijne hulpverlener, goede klik met ons kind en resultaat behaald. (ouder)
- Er wordt goed gekeken naar de interesse/wensen van ons kind (ouder)

Wat kan beter bij de hulp of begeleiding? (n=9 jongere n=5 ouders)

- De POH was absoluut niet nuttig ik voelde me daar niet veilig en ging er met tegenzin heen (jongere)
- Het lijkt mij goed om te beginnen met het aannemen van medewerkers met een opleiding en ervaring (jongere)
- Vanuit de gemeente meer ondersteuning voor de ouders (ouder).
- Centrum voor Elkaar is erg omslachtig en patiënt/kind onvriendelijk. Wanneer een situatie acuut is kan het wel eens te laat zijn (ouder)

Over het algemeen zijn zowel jongeren als de ouders tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning door de zorgaanbieder. De hulp past meestal goed bij wat ze nodig hebben en men heeft het gevoel serieus genomen te worden door de hulpverleners. Door jongeren wordt de hulp of begeleiding gemiddeld beoordeeld met een 7,4. Door ouders met een 8,1. Dat is ongeveer gelijk aan vorig jaar. Toen werden de jeugdhulpaanbieders door de jongeren beoordeeld met een 7,7 en door de ouders met een 8,2.

Men is positief over uiteenlopende zaken. Met name het prettige persoonlijk contact met de hulpverlener en de deskundigheid en professionaliteit in zijn of haar werk wordt vaak genoemd. Ouders noemen als verbeterpunten met name de ondersteuning vanuit de gemeente. Sommige jongeren wijzen naar het contact met de hulpverlener dat is sommige gevallen niet prettig verloopt of de kundigheid/ervaring van de begeleiding.

Het valt op dat ruim 16% van jongeren eens of helemaal oneens antwoordt op de stelling of de hulp goed past bij wat ze nodig hebben. Het is onduidelijk waar dit mee te maken heeft.

3.3 Het resultaat van de hulp

Een van de doelen van de jeugdhulp is dat het positief bijdraagt aan het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie voor kind en gezin. De vragen in deze paragraaf hebben betrekking op deze doelen.

Stelling Jongeren	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %
Door de hulp zit ik beter in mijn vel. (n=12)	58,3	8,3	33,3
Door de hulp gaat het beter thuis. (n=12)	58,4	16,7	25
Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding. (n=13)	69,3	38,5	23,1
Door de hulp kan ik beter mijn problemen aanpakken. (n=12)	58,4	25	16,6

Stelling Ouders	(Helemaal) mee eens %	Neutraal %	(Helemaal) niet mee eens %
Door de hulp zit mijn kind beter in zijn/haar vel. (n=11)	54,6	27,3	18,2
Door de hulp gaat het thuis beter. (n=11)	81,9	9,1	9,1
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding. (n=11)	45,5	45,5	9,1
Door de hulp kan mijn kind beter zijn/haar problemen aanpakken. (n=11)	63,7	27,3	9,1

Jongeren en ouders zijn over het algemeen genomen positief over de resultaten van de hulp. Wat echter opvalt is dat over het algemeen bij zowel jongeren als ouders een hoog percentage met 'neutraal' antwoordt op de stelling. Dit impliceert dat er onzekerheid is over de effectiviteit van de ingezette hulp. Het zou echter ook kunnen dat de stellingen niet goed aansluiten op de situatie van de respondenten of dat het te vroeg is om echte veranderingen waar te nemen. Afgelopen jaren werden er ook vaker hoge scores op 'neutraal' behaald op dit onderdeel. Er wordt daarentegen zelden negatief geantwoord op stellingen.

4. Conclusie

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2024 in de gemeente Bunnik laat zien dat zowel jongeren als ouders over het algemeen tevreden zijn met de toegang tot, de kwaliteit van, en de resultaten van de jeugdhulp.

Het contact met het Centrum voor Elkaar wordt positief beoordeeld, met gemiddelde scores van 6,9 voor jongeren en 7,38 voor ouders. Ten opzichte van vorig jaar wist men minder goed waar men terecht kon om hulp te vragen. Wel zijn er verbeteringen zichtbaar in de tevredenheid over de snelheid van de hulpverlening.

De kwaliteit van de ondersteuning krijgt goede cijfers, met een gemiddelde waardering van een (afgeronde) 7,4 door jongeren en een 8,1 door ouders. Dat is een kleine verslechtering ten opzichte van vorig jaar toen dit voor het eerst gemeten werd (7,7 door jongeren; 8,2 door ouders).

Wat betreft de resultaten van de ondersteuning is men ook positief, maar blijkt ook een significant aantal respondenten 'neutraal' te antwoorden. Dit wijst op mogelijke onzekerheid over de effectiviteit van de hulp. Het zou echter ook kunnen dat de stellingen niet goed aansluiten op de situatie van de respondenten of dat het te vroeg is om echte veranderingen waar te nemen. Voorgaande jaren was dit ook het geval.

We blijven jaarlijks beoordelen of dit onderdeel in het onderzoek beter of anders vormgegeven zou moeten worden.

Bijlage 1: Vragenlijst jongeren vanaf 12 jaar

Cliëntervaringsonderzoek jongeren

Deze vragenlijst gaat over jouw ervaringen met de zorg en/of ondersteuning vanuit de jeugdhulp in 2024. Het onderzoek is anoniem. Jouw antwoorden hebben geen invloed op de hulp die je op dit moment ontvangt. Wij garanderen jouw privacy.

Bedankt voor je deelname!

Met vriendelijke groet, Gemeente Bunnik

Onderdeel 1 - Het Centrum voor elkaar van de gemeente

Voordat je hulp hebt gekregen, heb je met iemand gesproken om hulp te vragen, bijvoorbeeld met de gemeente of de huisarts. Hij of zij kijkt samen met jou welke hulp nodig is en kan deze zelf bieden, of je doorsturen naar een andere organisatie die jou hulp biedt. De volgende vragen gaan over dit gesprek.

1. Heb je het afgelopen jaar (2024) een gesprek gehad met een medewerker van het Centrum voor Elkaar van de gemeente Bunnik?
2. Ik wist waar ik terecht kon om hulp te vragen.
3. Ik werd snel geholpen door de medewerker van het Centrum voor Elkaar.
4. De medewerker van het Centrum voor Elkaar heeft samen met mij naar een oplossing gezocht.
5. Welk rapportcijfer geef je het gesprek met de medewerker van het Centrum voor Elkaar?
6. Wat ging goed in het gesprek?
7. Wat kon beter tijdens het gesprek?

Onderdeel 2 - De hulp

Je krijgt hulp. Met hulp bedoelen we ook zorg of begeleiding. De volgende stellingen gaan over deze hulp/zorg/begeleiding die je krijgt van de hulpverlener(s) of begeleider(s).

8. De hulp past goed bij wat ik nodig heb.
9. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverlener(s)/begeleider(s).

Onderdeel 3 - Wat levert de hulp op

De volgende stellingen gaan over wat de hulp je oplevert.

11. Door de hulp zit ik beter in mijn vel.
12. Door de hulp gaat het thuis beter.
13. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding.
14. Door de hulp kan ik beter mijn problemen aanpakken.

Onderdeel 4 - Wat wil je ons meegeven

15. Welk rapportcijfer geef je de hulp of begeleiding?
16. Wat vind je goed aan de hulp of begeleiding?
17. Wat kan beter bij de hulp of begeleiding?

Bijlage 2: Vragenlijst ouder(s)/verzorger(s) van kinderen tot 12 jaar

Cliëntervaringsonderzoek ouders / verzorgers

Deze vragenlijst gaat over de ervaringen van u of uw kind met de zorg en/of ondersteuning vanuit de Jeugdhulp in 2024. Het onderzoek is anoniem. Uw antwoorden hebben geen invloed op de hulp die u op dit moment ontvangt. Wij garanderen uw privacy.

Bedankt voor uw deelname!

Met vriendelijke groet, Gemeente Bunnik

Onderdeel 1 - Het centrum voor elkaar van de gemeente

Voordat uw kind hulp heeft gekregen, heeft u met iemand gesproken om hulp te vragen, bijvoorbeeld met de gemeente of de huisarts. Hij of zij kijkt samen met u welke hulp nodig is en kan deze zelf bieden, of u doorsturen naar een andere organisatie die uw kind hulp biedt.

1. Heeft u het afgelopen jaar (2024) een gesprek gehad met een medewerker van het Centrum voor Elkaar van de gemeente Bunnik?
2. Ik wist waar ik terecht kon om hulp te vragen voor mijn kind.
3. Ik werd snel geholpen door de medewerker van het Centrum voor Elkaar.
4. De medewerker van het Centrum voor Elkaar heeft samen met mij en/of mijn kind naar een oplossing gezocht.
5. De medewerker van het Centrum voor Elkaar keek met mij naar wat ik zelf kan doen.
6. Welk rapportcijfer geeft u het contact dat u met de medewerker van het Centrum voor Elkaar heeft gehad?
7. Wat ging goed in het gesprek?
8. Wat kon beter tijdens het gesprek?

Onderdeel 2 - De hulp

Uw kind krijgt hulp van een jeugdhulpaanbieder. Met hulp bedoelen we ook zorg of begeleiding. De volgende stellingen gaan over de hulp die uw kind krijgt van deze jeugdhulpaanbieder(s)

9. De hulp past goed bij wat ik nodig heb.
10. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverlener(s)/begeleider(s).
11. Welk rapportcijfer geeft u de hulp of begeleiding?

Onderdeel 3 - Wat levert de hulp op?

De volgende stellingen gaan over wat de hulp uw kind oplevert.

12. Door de hulp zit mijn kind beter in zijn/haar vel.
13. Door de hulp gaat het thuis beter.
14. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding.
15. Door de hulp kan mijn kind beter zijn/haar problemen aanpakken.

Onderdeel 4 - Wat wilt u ons meegeven?

16. Wat vindt u goed aan de hulp of begeleiding?
17. Wat kan beter bij de hulp of begeleiding?

Bijlage 3: Resultaten cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024 en vergelijk met voorgaande jaren.

Onderdeel 1: De toegang tot de jeugdhulp

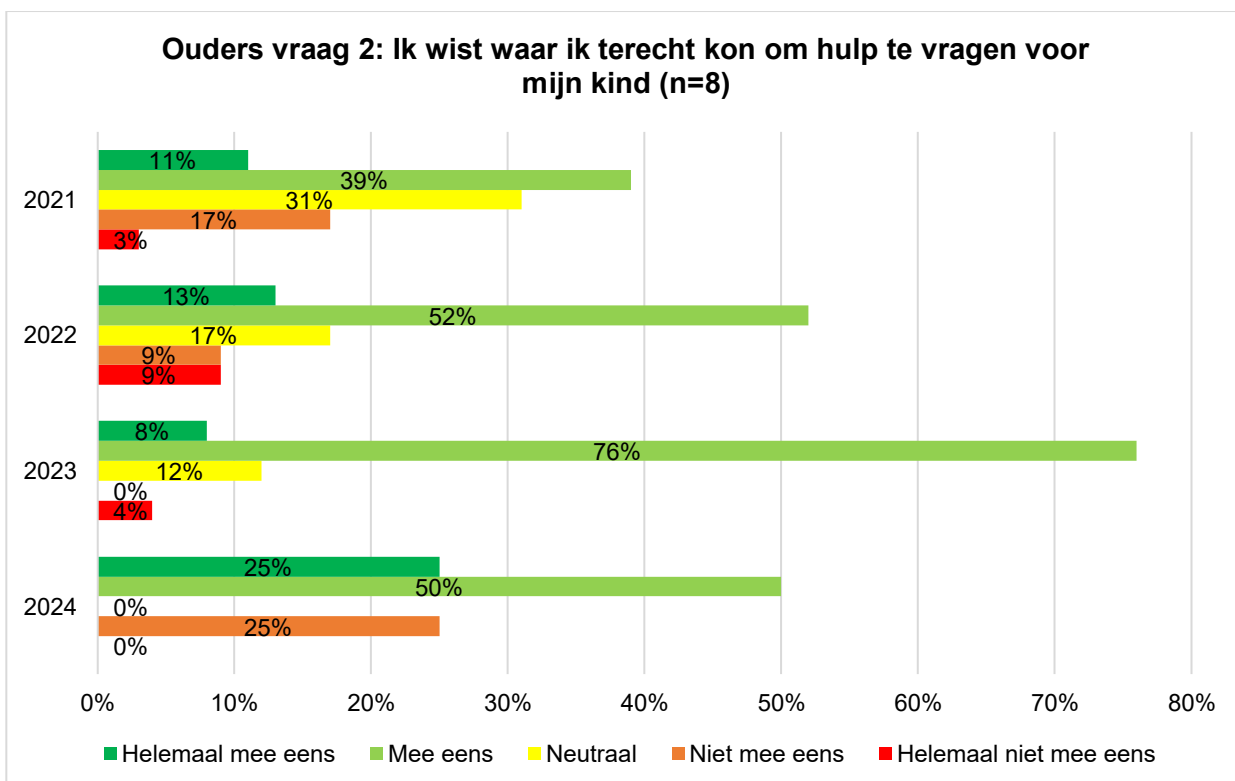
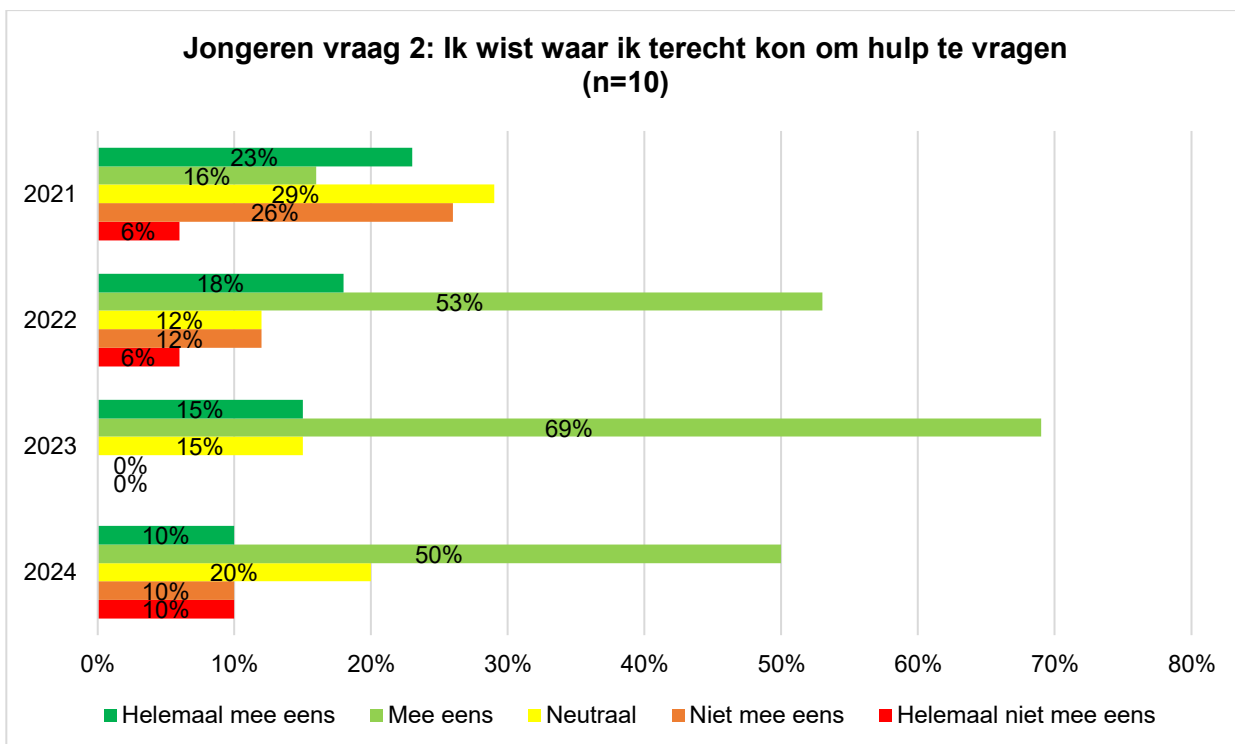
Contact met het Centrum voor Elkaar

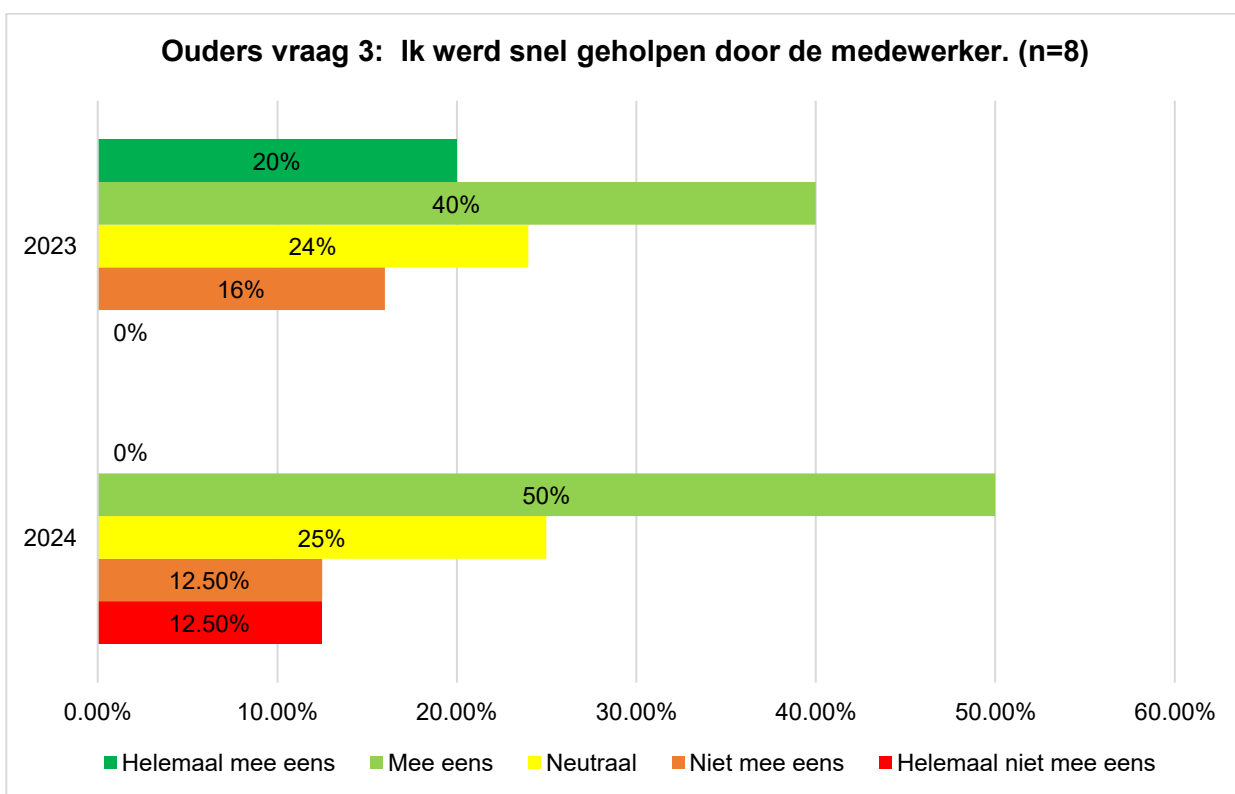
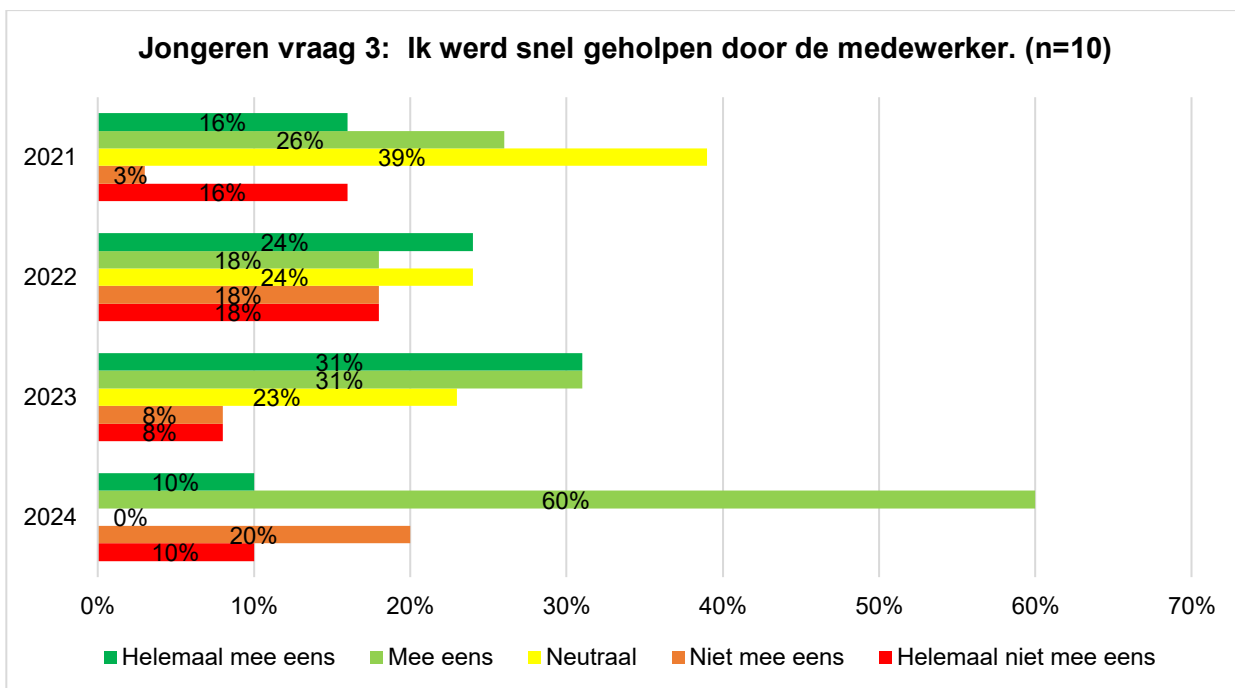
Jongeren vraag 1: Heb je het afgelopen jaar (2024) een gesprek gehad met een medewerker van het Centrum voor Elkaar van de gemeente Bunnik? (n=14)



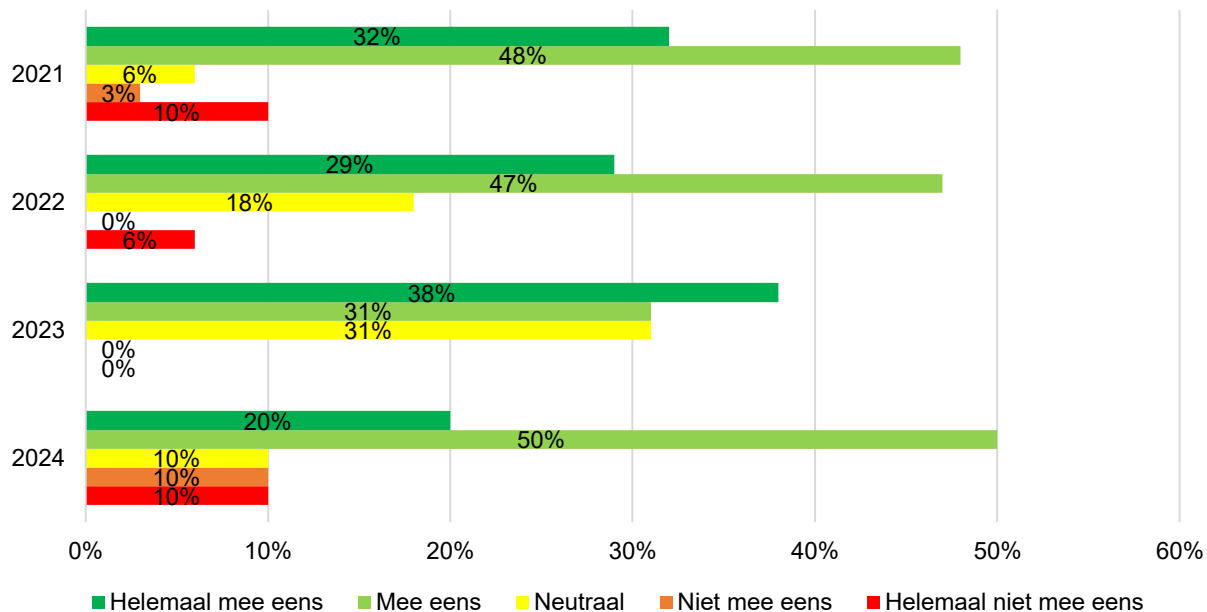
Ouders vraag 1: Heeft u het afgelopen jaar (2024) een gesprek gehad met een medewerker van het Centrum voor Elkaar van de gemeente Bunnik? (n=11)



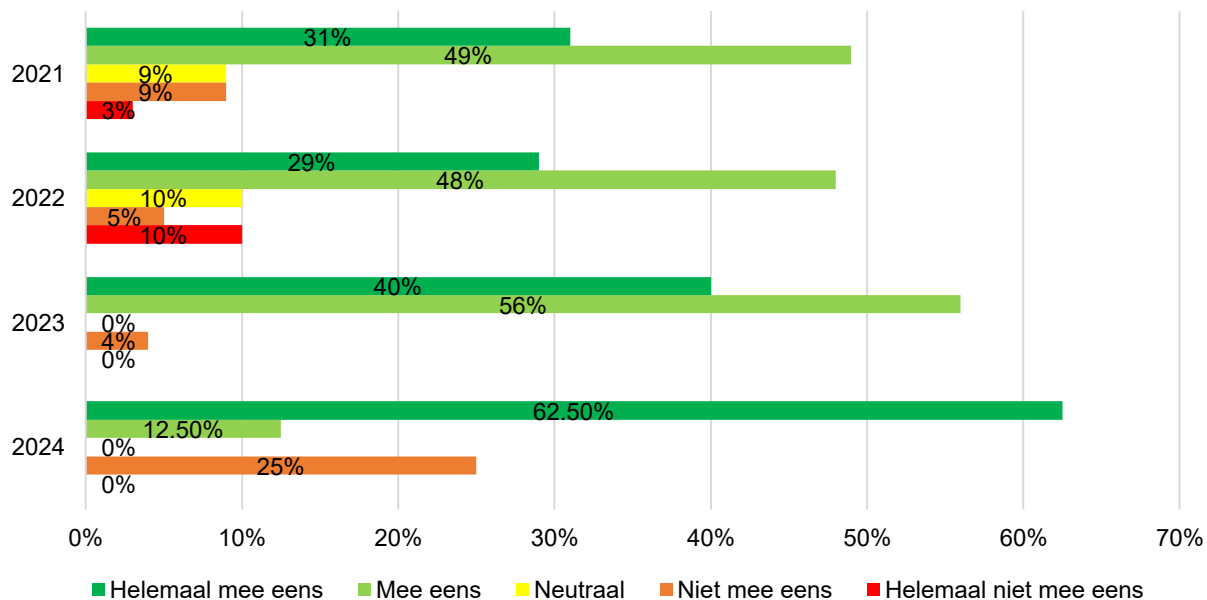


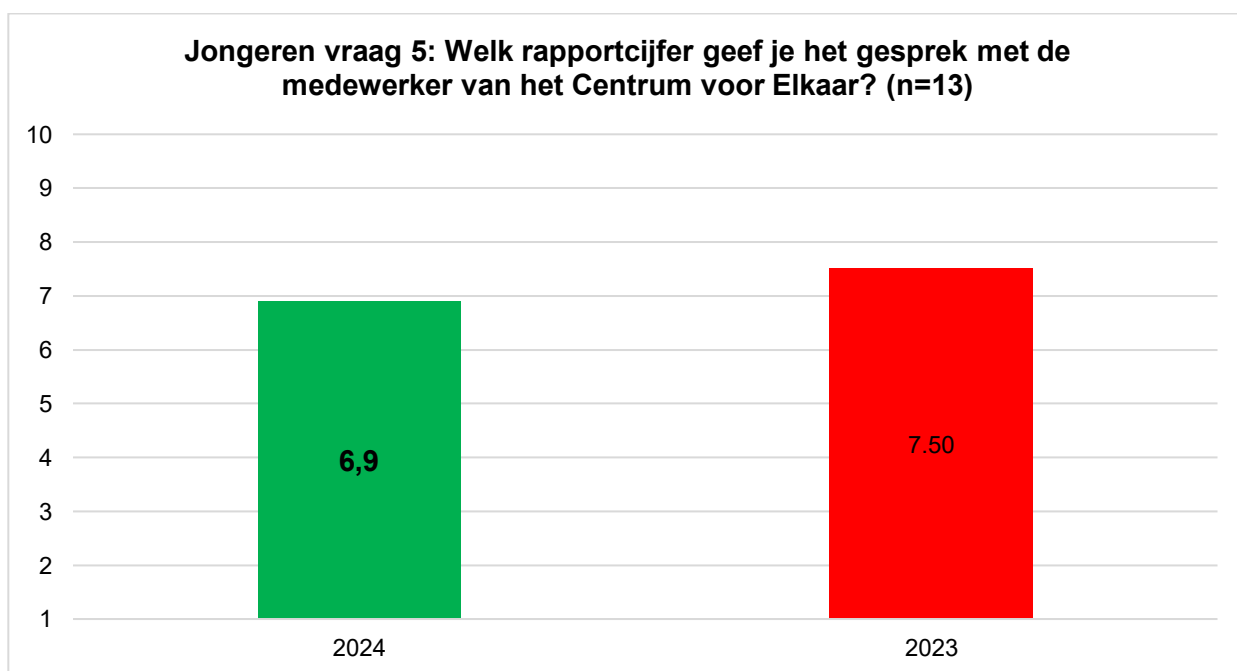
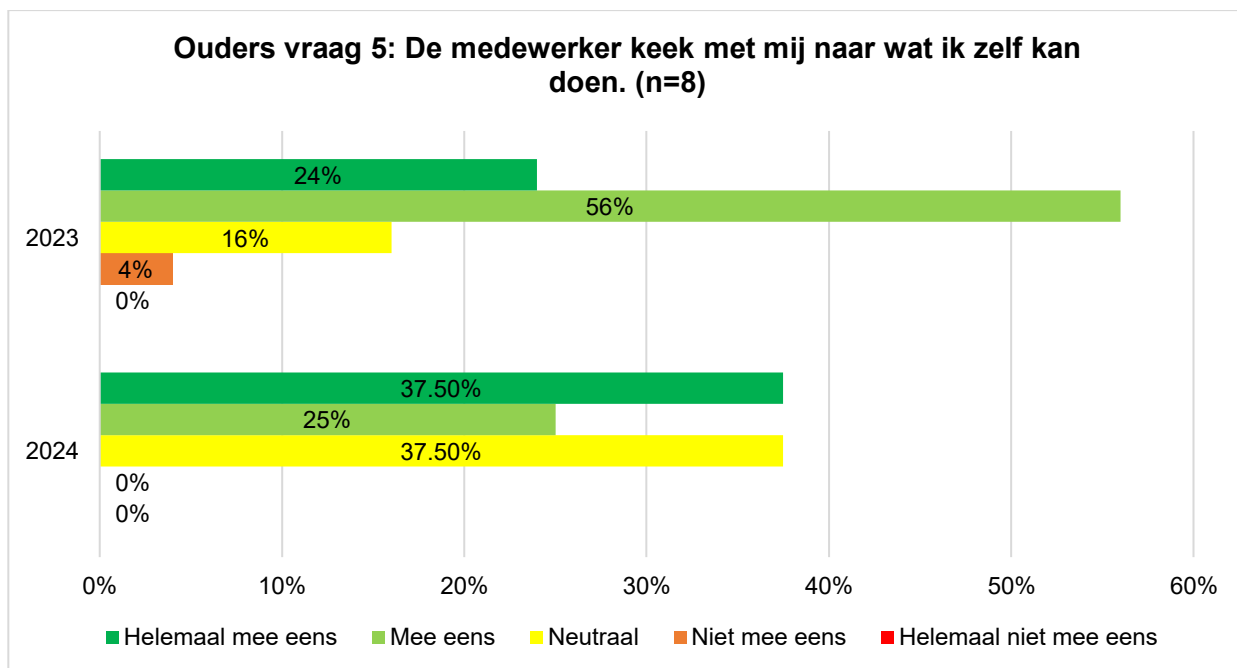


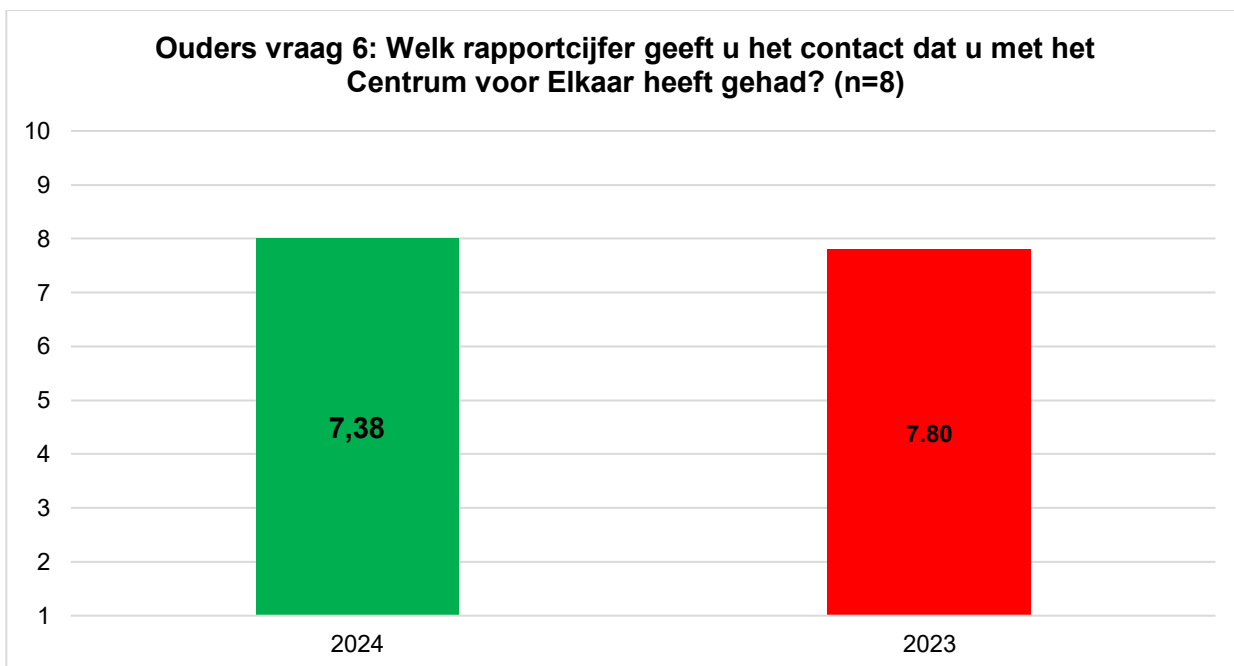
Jongeren vraag 4: De medewerker heeft samen met mij naar een oplossing gezocht. (n=10)



Ouders vraag 4: De medewerker heeft samen met mij en/of mijn kind naar een oplossing gezocht. (n=8)







Vraag 6/7: Wat ging goed in het contact met het Centrum voor Elkaar? (n=13 jongeren n= 7 ouders)

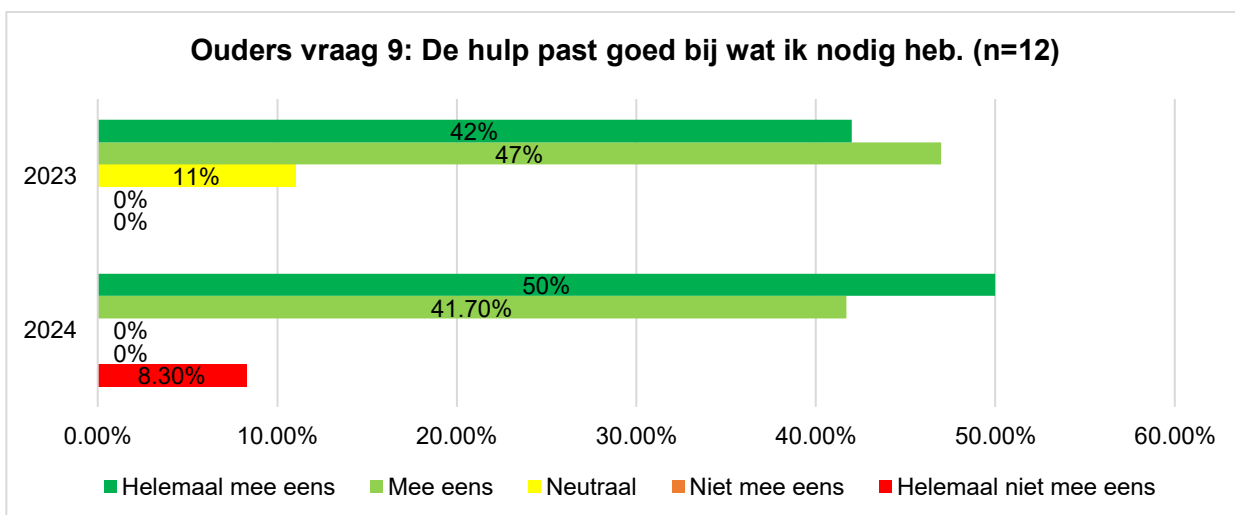
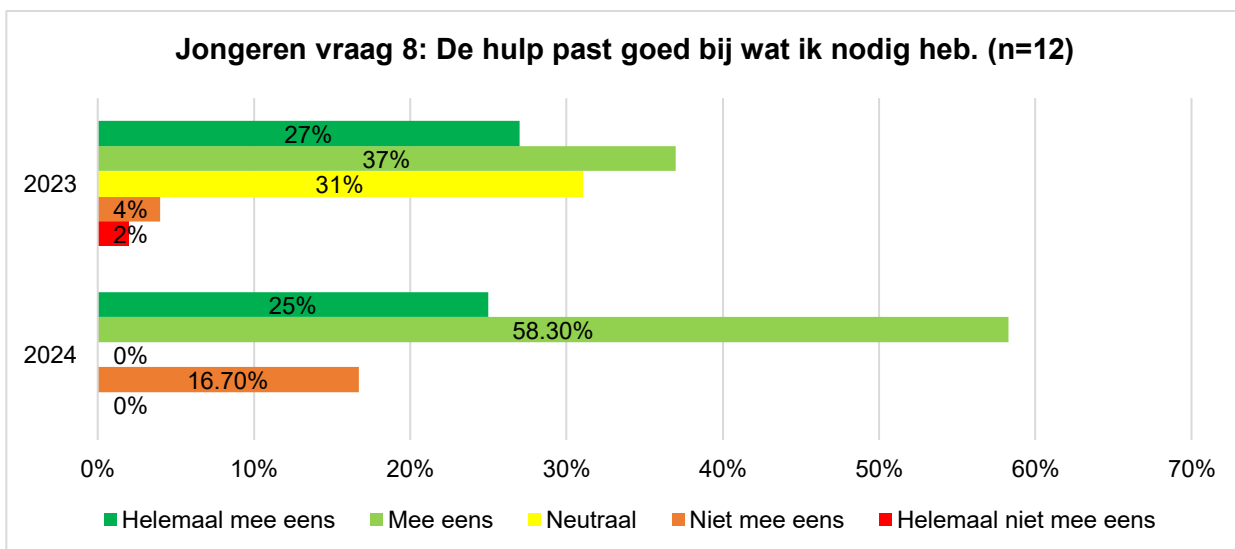
- Ik kon alles kwijt en er werd snel nagedacht. Er is met mij overlegd en ik mocht zelf keuzes maken (jongere)
- Luisteren ,realistisch contact was fijn met kundige medewerker (jongere)
- Professioneel, empathisch, open en duidelijk. Goede vragen doelgericht en prettig contact (ouder)
- Er werd goed geluisterd meegedacht ende consulent stond open om meteen een gesprek met

Vraag 7/8: Wat kon beter in het contact met het Centrum voor Elkaar? (n=9 jongeren n= 5 ouders)

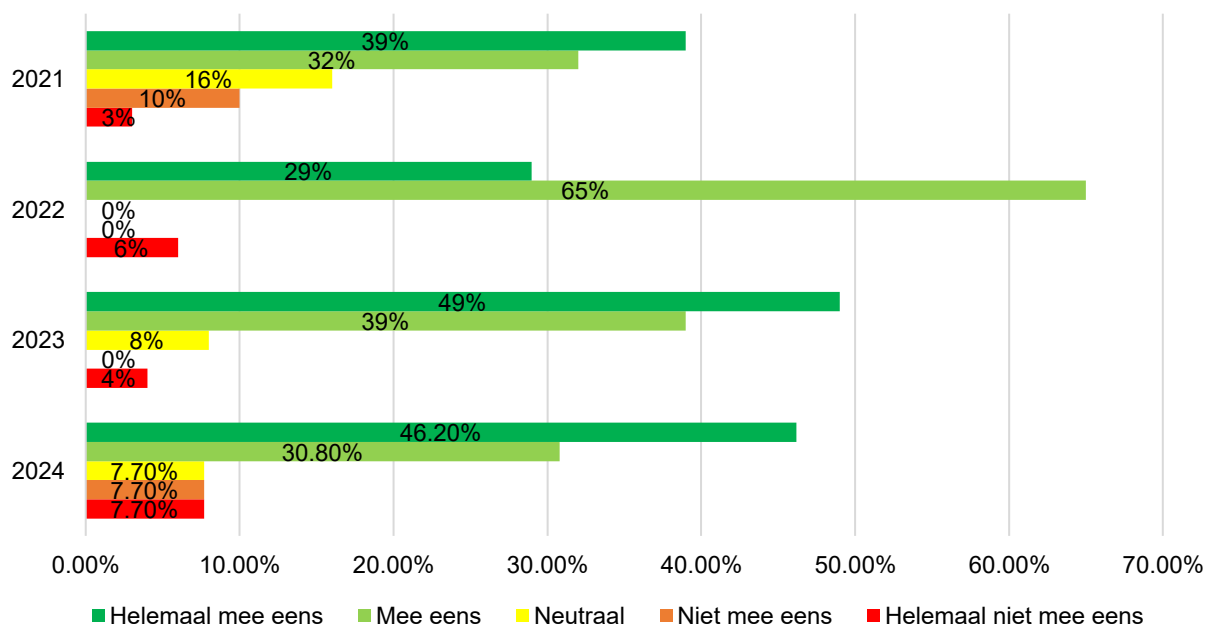
- Was vrij ingewikkeld om iemand aan de lijn te krijgen, het duurde vrij lang (jongere)
- Consulent vond dat ik me te veel aanstelde en dat het met 1 gesprek wel opgelost was. Ik loop niet voor niets al een jaar in de GGZ (jongere)
- Eerlijkheid en duidelijkheid, je geeft veel privé info en je weet niet of er iets toegekend gaat worden (ouder)
- Ik kreeg geen reactie, zelf steeds er achteraan bellen en mailen (ouder)

Onderdeel 2: De kwaliteit van de hulp of begeleiding

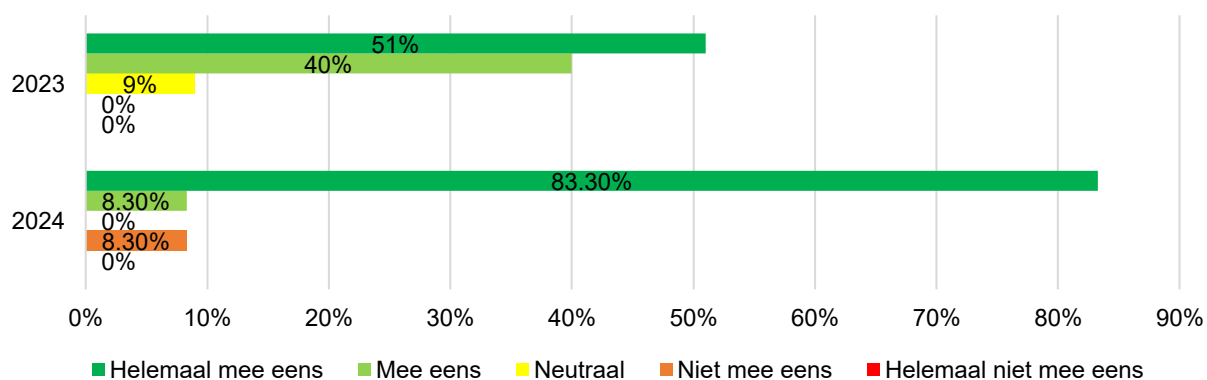
Ervaringen met de kwaliteit van de jeugdhulp vanuit de jeugdhulpaanbieder



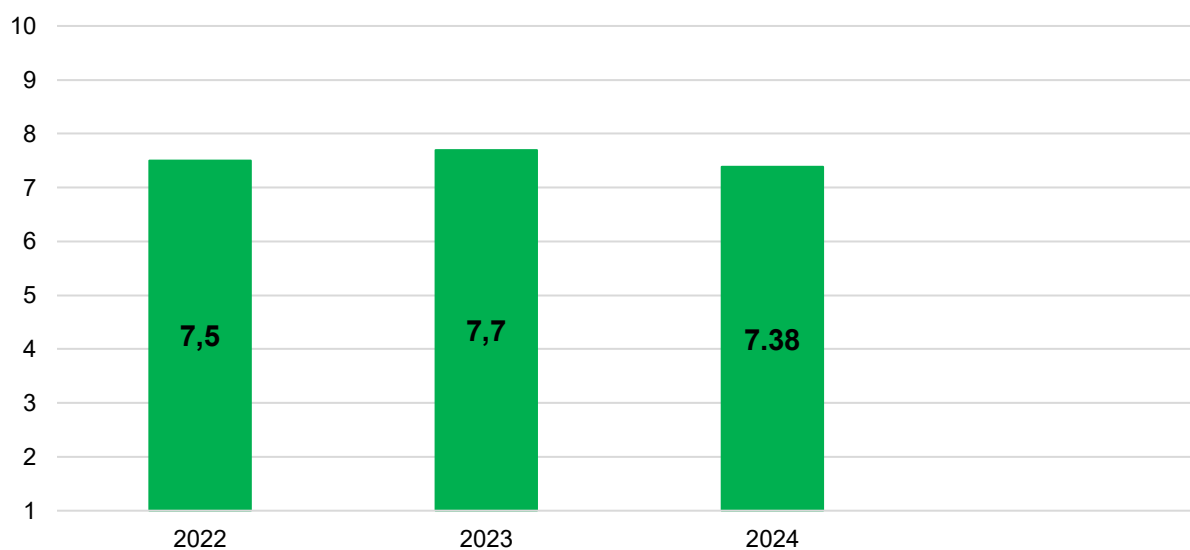
Jongeren vraag 9: Ik voel mij serieus genomen door de hulpverlener(s)/begeleider(s). (n=13)



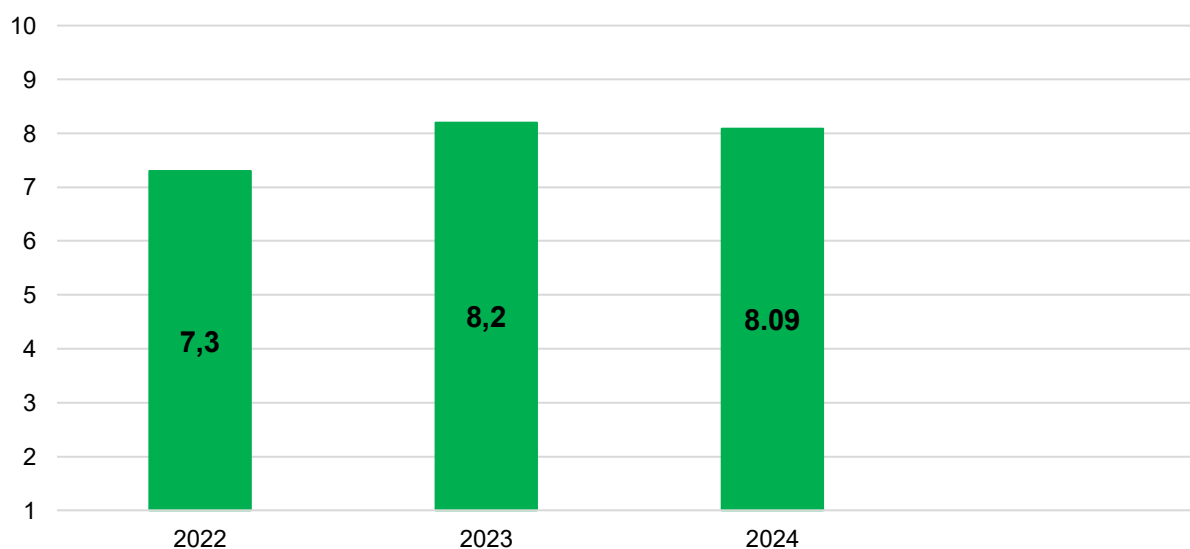
Ouders vraag 10: Ik voel mij serieus genomen door de hulpverlener(s)/begeleider(s). (n=12)



Jongeren vraag 10: Welk rapportcijfer geef je de hulp of begeleiding?
(n=13)

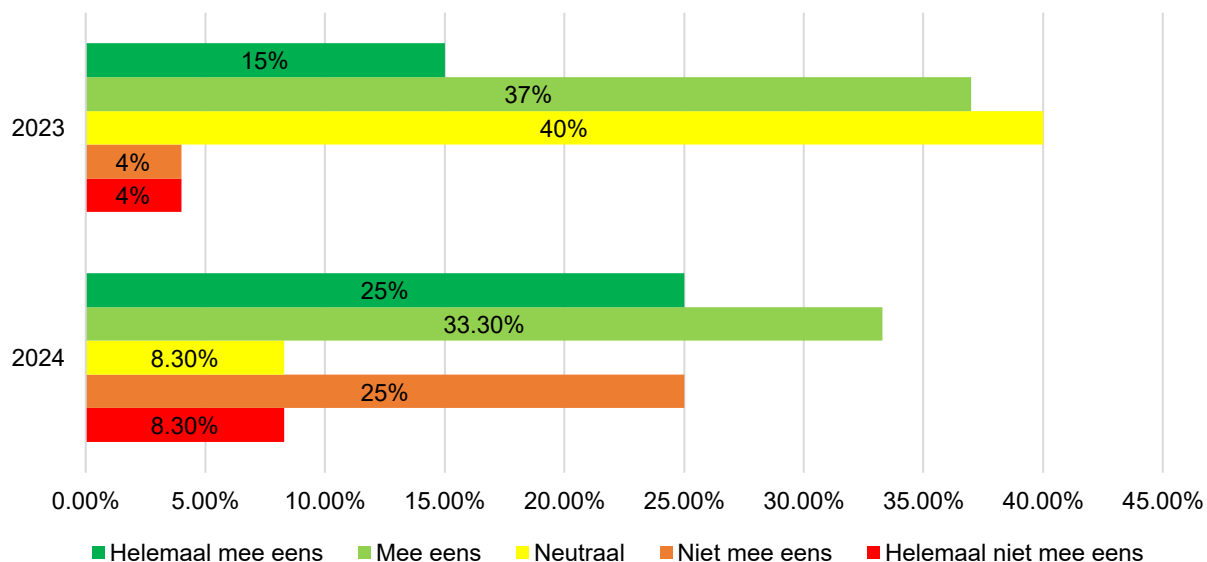


Ouders vraag 11: Welk rapportcijfer geeft u de hulp of begeleiding?
(n=11)

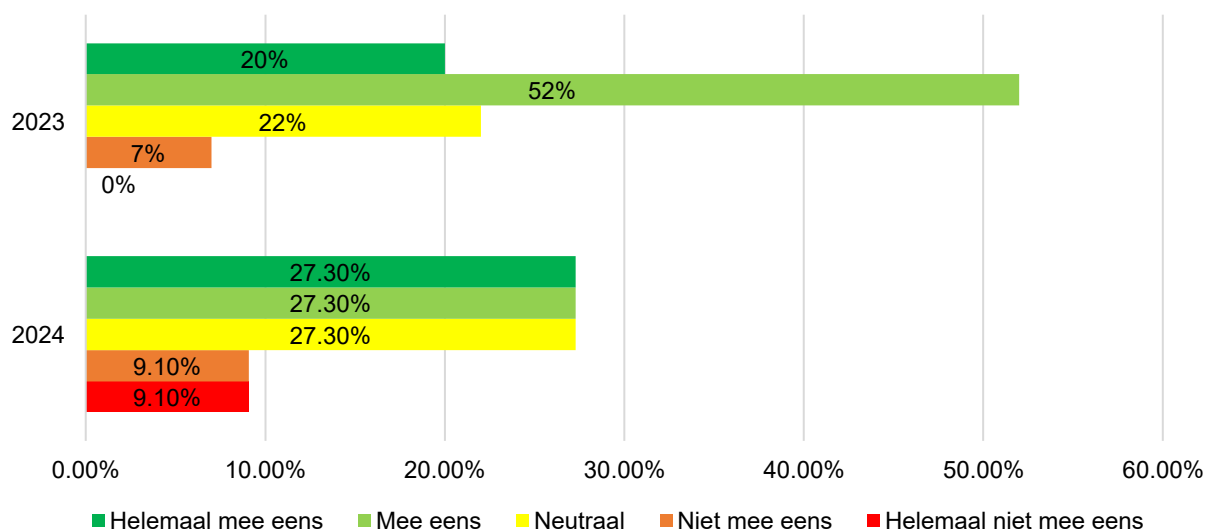


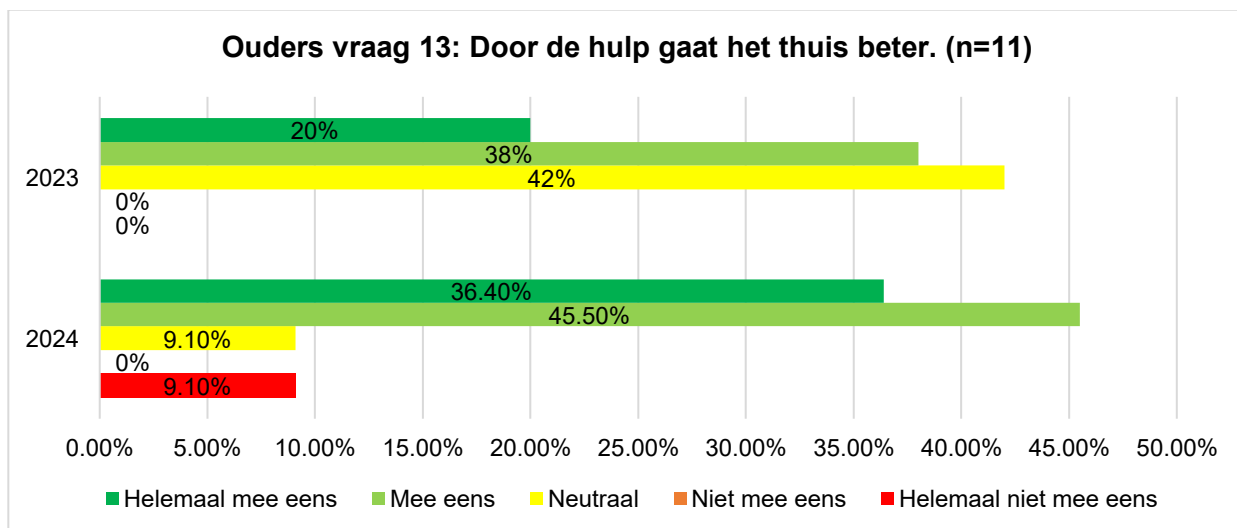
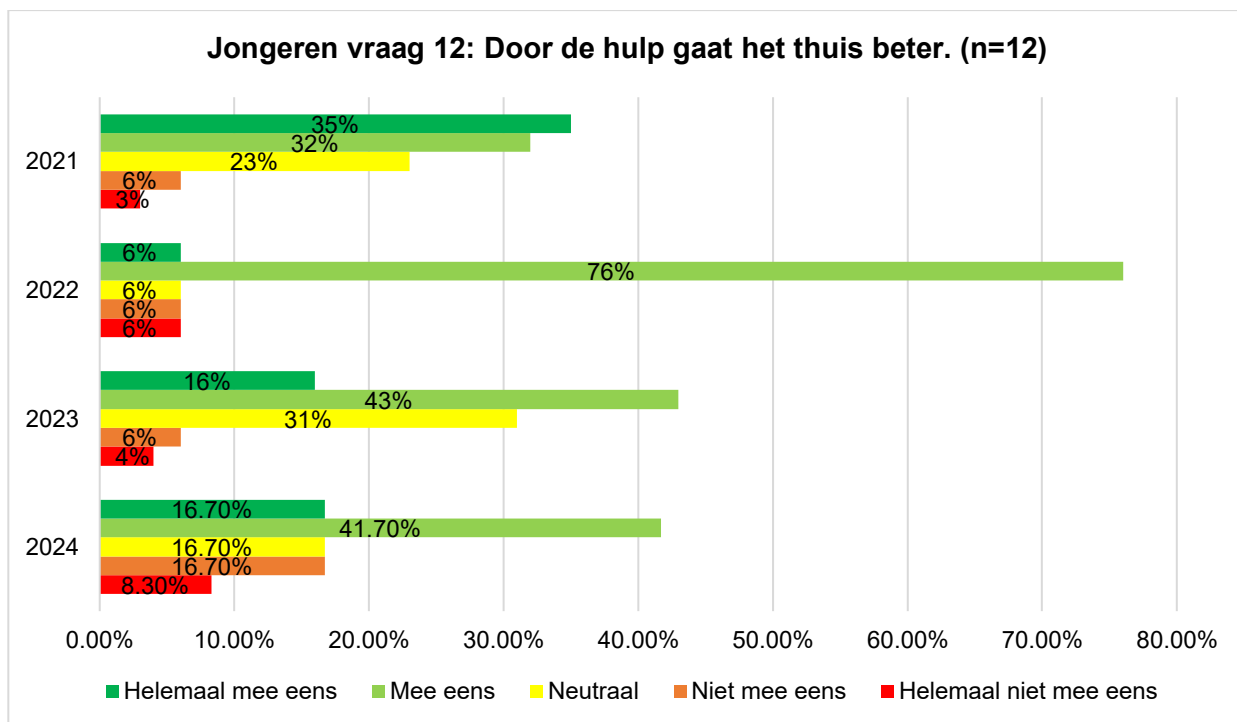
Onderdeel 3: Het resultaat van de hulp of begeleiding

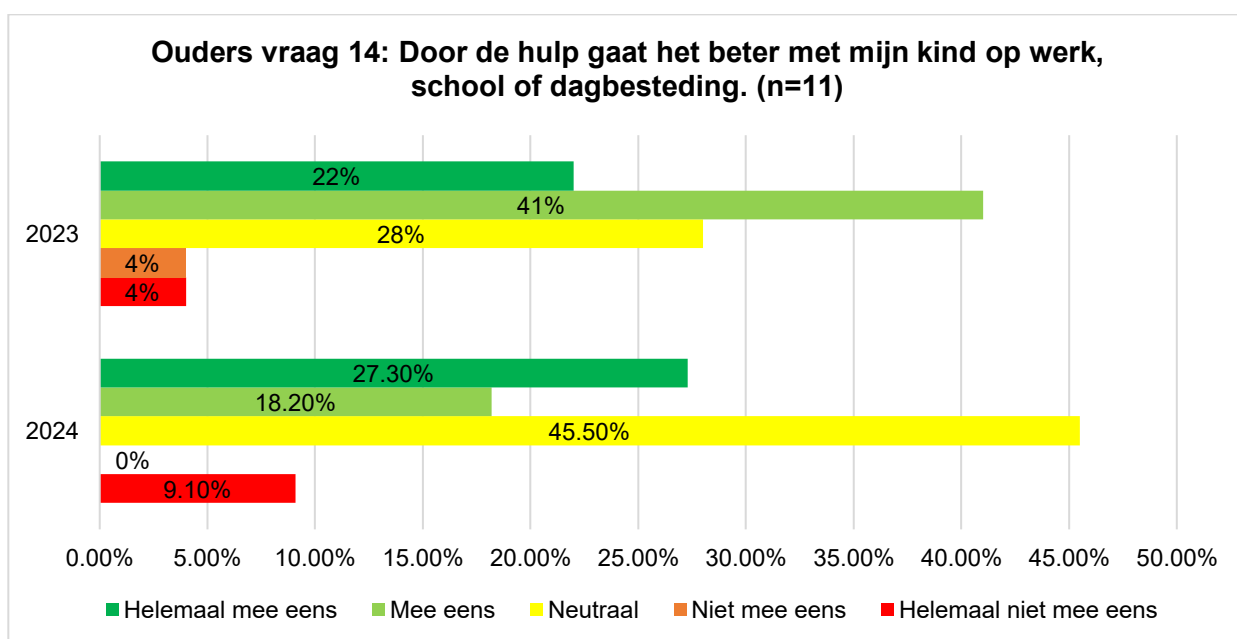
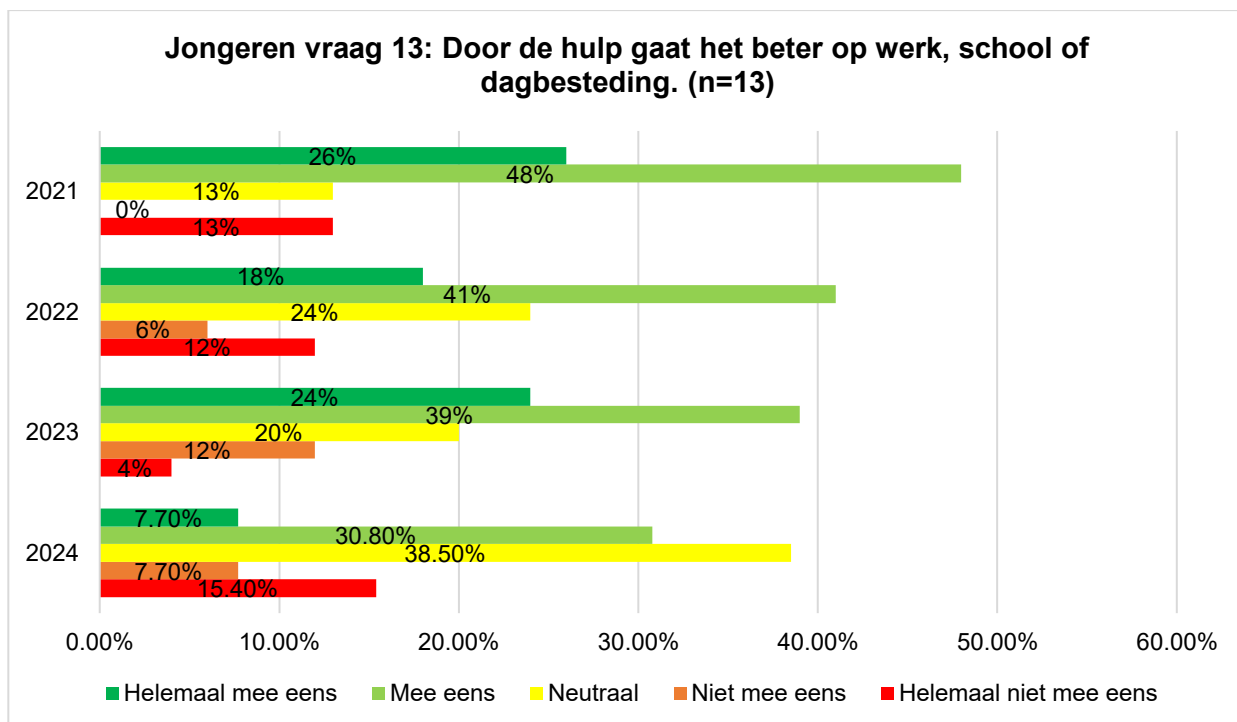
Jongeren vraag 11: Door de hulp zit ik beter in mijn vel. (n=12)



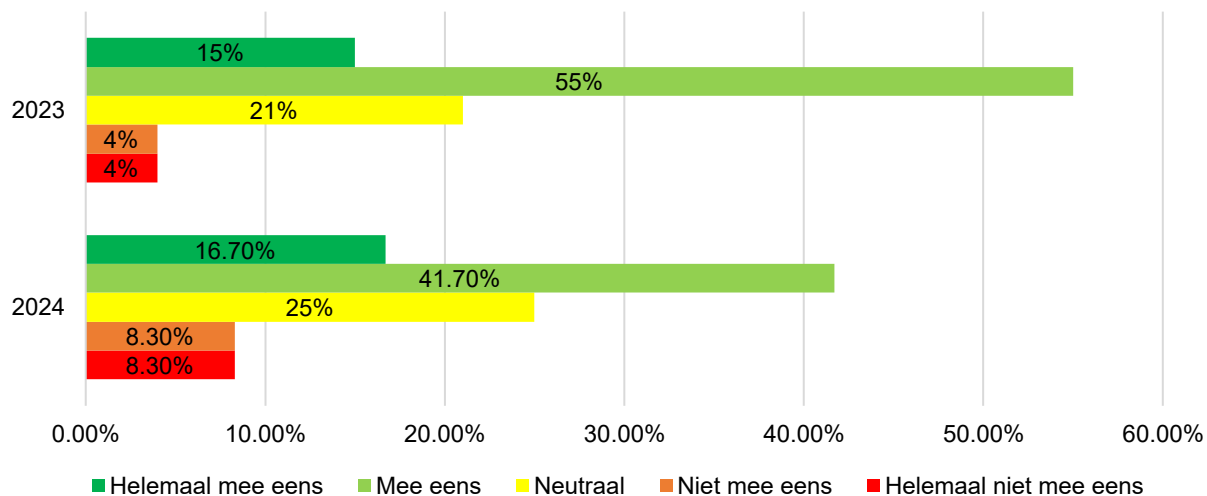
Ouders vraag 12: Door de hulp zit mijn kind beter in zijn/haar vel. (n=11)



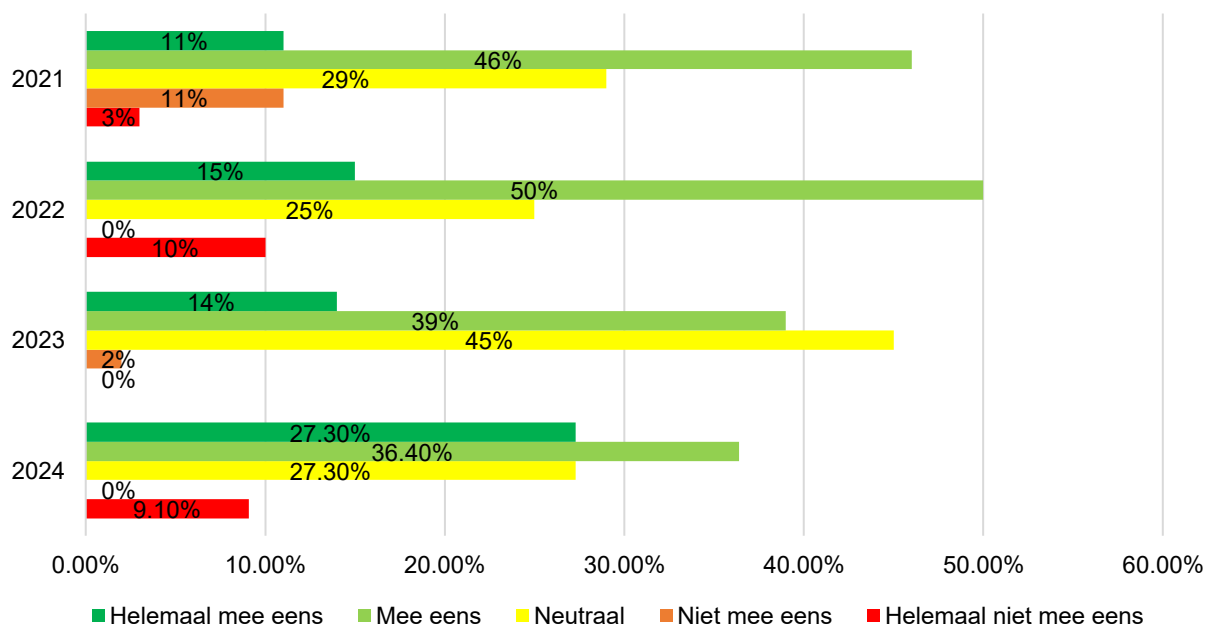




Jongeren vraag 14: Door de hulp kan ik beter mijn problemen aanpakken. (n=12)



Ouders vraag 15: Door de hulp kan mijn kind beter zijn/haar problemen aanpakken. (n=11)



Vraag 15 (jongeren) en 17 (ouders): Wat vind je goed aan de hulp of begeleiding? (n=13 jongere n= 8 ouders)

- Het heeft mij goed geholpen te leren kennen wie ik eigenlijk ben. (jongere)
- Er zijn soms begeleiders die oprecht hun best doen voor ons (jongere)
- Fijne hulpverlener, goede klik met ons kind en resultaat behaald. (ouder)
- Er wordt goed gekeken naar de interesse/wensen van ons kind (ouder)

Vraag 16 (jongeren en ouders): Wat kan beter bij de hulp of begeleiding? (n=9 jongere n= 5 ouders)

- De POH was absoluut niet nuttig ik voelde me daar niet veilig en ging er met tegenzin heen (jongere)
- Het lijkt mij goed om te beginnen met het aannemen van medewerkers met een opleiding en ervaring (jongere)
- Vanuit de gemeente meer ondersteuning voor de ouders (ouder).
- Centrum voor Elkaar is erg omslachtig en patiënt/kind onvriendelijk. Wanneer een situatie