

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Westervoort



Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Westervoort

Inhoudsopgave

Samenvatting	1
H1 Inleiding	3
H2 Toegankelijkheid van voorzieningen	5
H3 Contact met de gemeente	7
H4 Uitvoering van de hulp	9
4.1 De kwaliteit van de zorg	9
4.2 De kwaliteit van de hulpverleners	11
H5 Effect van de hulp	13
5.1 Opgroeien	13
5.2 Zelfstandigheid	14
5.3 Zelfredzaamheid	15
5.4 Meedoen in de eigen omgeving	16
H6 Wat gaat goed en wat kan beter?	17
6.1 Wat gaat goed bij de gemeente?	17
6.2 Wat kan beter bij de gemeente?.....	17
6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder?	18
6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder?.....	18
Bijlage 1 Tabellen met onderzoeksresultaten	19
Colofon	28

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij grotendeels gekozen voor de modelvragenlijst (MCJO), waarbij de vragen die de effecten van de ondersteuning meten in 2024 zijn geherformuleerd naar eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's als de toegankelijkheid van voorzieningen, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en de effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren, kunnen de resultaten van sommige vragen tevens met die van vorig jaar vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

Toegankelijkheid van voorzieningen

De toegankelijkheid van de voorzieningen is aan de jongeren en ouders uitgevraagd. Voor beide stellingen over de toegankelijkheid zijn kleine afnamen zichtbaar. Bijna twee derde van de respondenten (61%) weet altijd of vaak waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Vorig jaar gaf 74% dit nog aan, door de afname is de score niet meer vergelijkbaar met de referentiegroep. 62% van de ouders weet waar ze voor hulp moeten zijn (62%), voor jongeren is dat 60%. Daarnaast is gevraagd of de cliënten de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Een aandeel van 68% geeft aan dat dit het geval is (vorig jaar 72%). De score is lager dan de referentiegroep (79%).

Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent of medewerker van de gemeente. Uw gemeente heeft een aantal eigen vragen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over dit contact inzichtelijk maken.

De tevredenheid over het contact met de gemeente is gemiddeld gezien wat afgenomen dit jaar. De tevredenheid over het contact met de medewerker van de gemeente is wel toegenomen ten opzichte van de voorgaande twee metingen. In 2024 geeft 71% aan het contact (zeer) goed te vinden.

Hoewel voor de overige vier stellingen geldt dat de tevredenheid is afgenomen ten opzichte van de vorige meting, is een meerderheid van de respondenten alsnog tevreden over het contact. 69% van de respondenten is (heel) tevreden over het keukentafelgesprek. Bijna driekwart van de respondenten (74%) is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd is door de medewerker van de gemeente.

De grootste opvallende toename in expliciete ontevredenheid is op de stelling over de deskundigheid van de medewerker. Hoewel 64% van de respondenten aangeeft hier (heel) tevreden over te zijn, geeft dit jaar een kwart van de respondenten aan het (heel) oneens met deze stelling te zijn. In 2023 was dit nog 8% van de respondenten.

Uitvoering van de zorg

Cliënten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Desondanks is de tevredenheid op alle stellingen afgenomen. De resultaten komen daardoor ook niet meer overeen met de referentiegroep.

De grootste tevredenheid is zichtbaar voor de stelling over het samen nemen van beslissingen over de hulp, 81% stelt dat zij medezeggenschap hebben gehad. Vorig jaar gaf 89% aan dat dit altijd of vaak het geval was. Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 72% stelt voldoende informatie over de hulp te krijgen. Ook geeft dit jaar 8% aan dat er 'nooit' voldoende informatie wordt gegeven (vorig jaar 0%). Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om de jongere of het kind goed te kunnen helpen. Dit jaar stelt 65% van de respondenten dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om te helpen (vorig jaar 79%).

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op het gebied van opgroeien. Door de hulp voelt de jongere zich prettiger (86%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (78%) en is het thuis prettiger (80%). Ten opzichte van vorig jaar zien we een toename bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien.

Op het gebied van zelfstandigheid geeft 70% van de respondenten aan dat zij/of hun kind een beetje of veel beter goede keuzes kunnen maken. 76% kan beter uiten dankzij de hulp en 74% geeft aan dat zij/hun kind zich beter gehoord en begrepen voelen.

Daarnaast merken respondenten positieve effecten van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind. De meeste respondenten ervaren het effect op het leren hoe het kind/je in elkaar zit met betrekking tot dit aspect. 75% vindt dat het kind heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit. Daarbij kan het kind vaak beter met zijn of haar gevoelens omgaan (74%). Het gaat ook vaak beter met het vertrouwen in de toekomst van het kind, een aandeel van 74% stelt dat dit effect heeft opgetreden. Een flinke toename ten opzichte van vorig jaar (63%).

Ten slotte is het effect op meedoen in de eigen omgeving in kaart gebracht. Een grote meerderheid van 82% stelt dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding. Een toenemende meerderheid geeft aan dat door de hulp de relatie tussen het kind en vrienden/anderen in positief opzicht is veranderd (65%) en dat het kind de vrije tijd beter besteedt (66%).

H1 | Inleiding

Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek te (laten) uitvoeren onder jeugdhulpcliënten. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van (een ietwat aangepaste versie van) de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO)¹, voldoet u aan deze verplichting.

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jongere of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van geboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Dit rapport geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage toont de resultaten voor jongeren en ouders apart.

Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beiden hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De cliëntervaring van ouders en jongeren kan dan ook niet één-op-één vergeleken worden.

¹ De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht'.

Privacy

De privacy van jeugdhulpcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Westervoort met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 184 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 118 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 65 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 21,52%.

De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief.

Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en de uitkomsten van de referentiegroep. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC.

De referentiegroep bestaat uit acht gemeenten². In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen. Hoofdstuk 3 geeft de ervaringen met het contact met de gemeente en de onafhankelijke cliëntondersteuner weer. Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van de zorg, de ervaringen met de zorg in het algemeen en de hulpverleners worden beschreven. Hoofdstuk 5 laat het effect van de hulp op verschillende aspecten zien. In hoofdstuk 6 staat met behulp van open antwoorden beschreven wat goed gaat en wat beter kan, uitgeplitst naar gemeente en zorgaanbieders. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten.

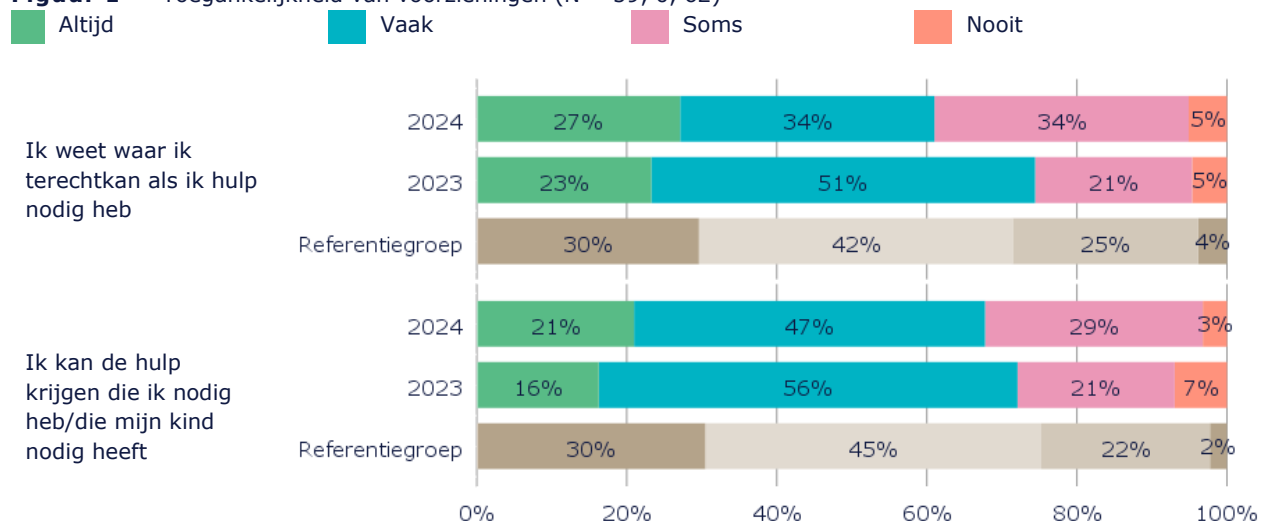
² Dit zijn: Aalten, Duiven, Voorst, Diemen, Edam-Volendam, Ouder-Amstel, Best en Lelystad.

H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terechtkunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, Gecertificeerde Instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 59, 0, 62)



De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Bijna twee derde van de respondenten (61%) weet altijd of vaak waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Dit percentage is gedaald ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 74% dit aan. Als gevolg van deze afname is het aandeel respondenten dat soms weet waar ze terechtkunnen met 13%punt toegenomen (nu 34%).

Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren³. In uw gemeente zien we ook een klein verschil tussen beide groepen ontstaan. 62% van de ouders weet waar ze terechtkunnen, terwijl 60% van de jongeren dit aangeeft. Vorig jaar gaf 64% van de jongeren aan te weten waar ze voor hulp moesten zijn, het gat tussen beide groepen is dan ook een stuk kleiner geworden. Uw gemeente scoort op deze stelling wel lager dan de referentiegroep (72%).

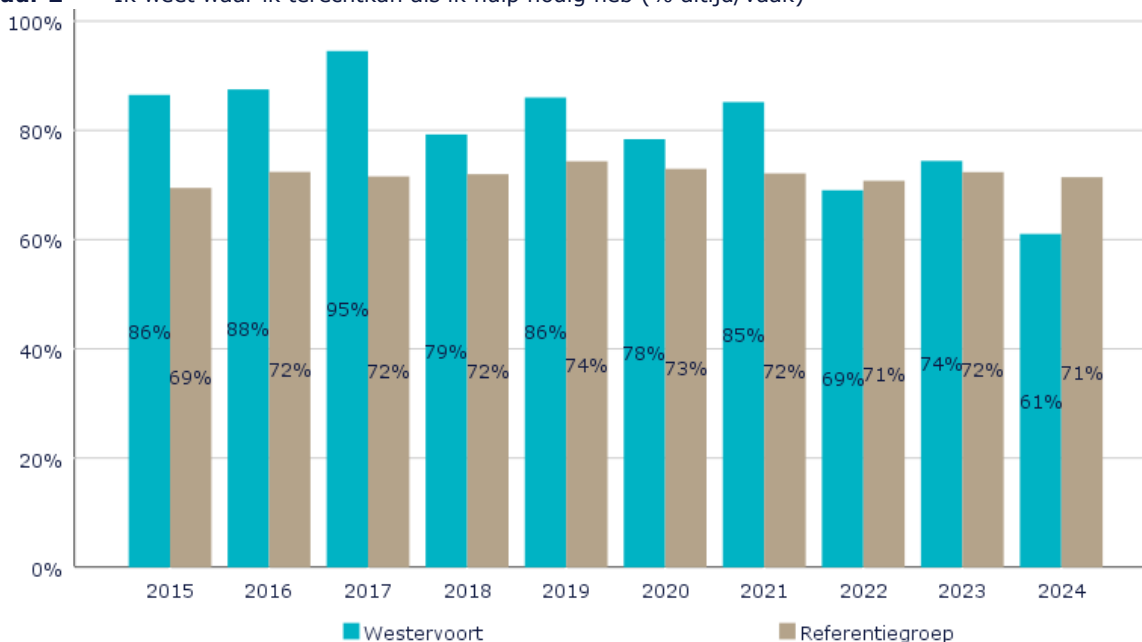
Figuur 1 geeft ook weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

³ Bron: MCJO-onderzoek BMC

Een afnemend aandeel respondenten geeft aan dat ze vaak of altijd de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben (68%), vorig jaar lag dit percentage nog op 72%. Binnen deze 'tevreden' groep is het aandeel respondenten dat aangeeft altijd passende hulp te krijgen wel gestegen (van 16% naar 21%). Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.⁴ In uw gemeente is dit verschil niet zichtbaar, 65% van de jongeren en 69% van de ouders geven aan passende hulp te krijgen.

In figuur 2 zien we de trend over de afgelopen jaren wat betreft de stelling "ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb". We zien dat de tevredenheid over de afgelopen jaren gedaald is in de gemeente Westervoort. Met als hoogste score 95% in 2017 en als laagste score 61% in 2024.

Figuur 2 Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb (% altijd/vaak)

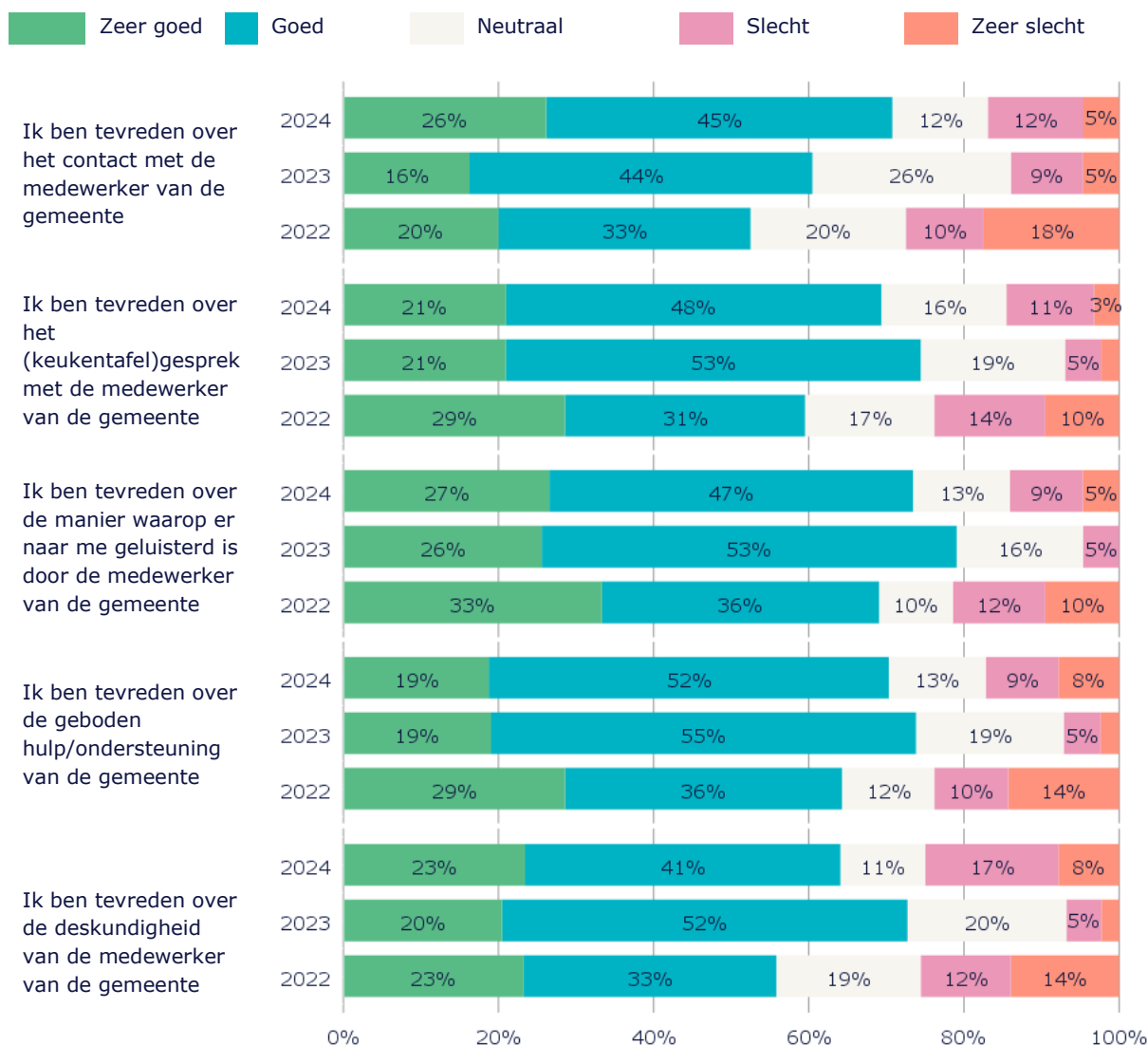


⁴ 3 Bron: MCJO-onderzoek BMC

H3 | Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent of medewerker van de gemeente. Uw gemeente heeft een aantal stellingen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over dit contact inzichtelijk maken. Deze vragen zijn in 2022 voor het eerst gesteld. Een vergelijking met de referentiegroep is voor deze vragen niet mogelijk.

Figuur 3 Stellingen over het contact met de gemeente (N= 65, 62, 64, 64, 64)



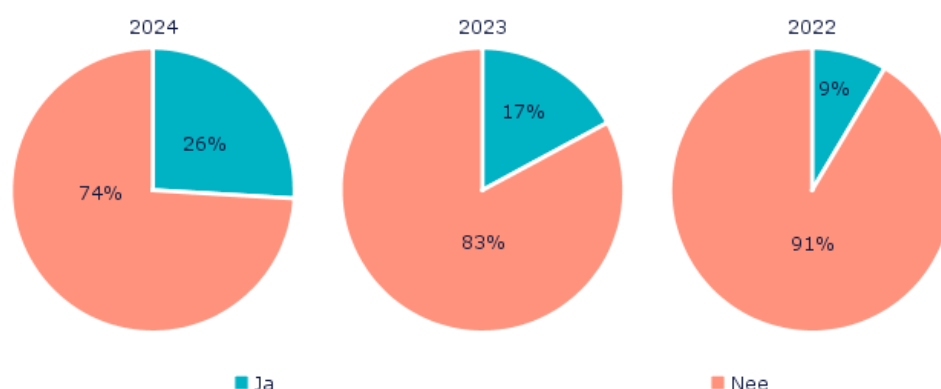
De tevredenheid over het contact met de gemeente is gemiddeld gezien wat afgenomen dit jaar. De tevredenheid over het contact met de medewerker van de gemeente is wel toegenomen ten opzichte van de voorgaande twee metingen. In 2024 geeft 71% aan het contact (zeer) goed te vinden, waar dat in 2023 nog 60% was. Wel is de ontevredenheid over het contact ook wat toegenomen van 14% in 2023 naar 17% in 2024.

Hoewel voor de overige vier stellingen geldt dat de tevredenheid is afgenomen ten opzichte van de vorige meting, is een meerderheid van de respondenten alsnog tevreden over het contact. 69% van de respondenten is (heel) tevreden over het keukentafelgesprek. Dit was vorig jaar 74%. Bijna driekwart van de respondenten (74%) is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd is door de medewerker van de gemeente. Opvallend is bij deze stelling de toename in ontevredenheid. Waar in 2023 5% aangaf het (helemaal) niet eens te zijn met de stelling is dat in 2024 gestegen tot 14%. De grootste opvallende toename in expliciete ontevredenheid is op de stelling over de deskundigheid van de medewerker. Hoewel 64% van de respondenten aangeeft hier (heel) tevreden over te zijn (in 2023 was dat nog 72%), geeft dit jaar een kwart van de respondenten aan het (heel) oneens met deze stelling te zijn. In 2023 was dit nog 8% van de respondenten.

Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wanneer een inwoner in contact treedt met de gemeente of een andere verwijzer, vinden zij het soms prettig te worden bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze persoon kan als extra luisterend oor helpen te begrijpen wat er wordt afgesproken, en meedenken met de cliënt als deze vragen heeft of zijn belangen niet goed weet te behartigen. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning onder de cliënten in uw gemeente is daarom uitgevraagd.

Figuur 4 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Uit figuur 4 blijkt dat de bekendheid van de cliëntondersteuner is toegenomen. 26% geeft dit jaar aan te weten dat men gebruik kon maken van de cliëntondersteuner, vorig jaar wist 17% van het bestaan af. In 2022 was dit nog 9%. Het grootste deel (74%) blijft echter onbekend met de cliëntondersteuning.

Naast de bekenheid is het interessant in kaart te brengen of de cliënten ook gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning en wat de ervaringen hiermee waren. In totaal hebben zes respondenten dit jaar gebruikgemaakt van de cliëntondersteuner, vorig jaar gaven drie respondenten aan hier gebruik van gemaakt te hebben. Van deze zes respondenten geven er vier aan (heel) tevreden te zijn over de onafhankelijke cliëntondersteuning. Twee respondenten geven aan er heel ontevreden over te zijn.

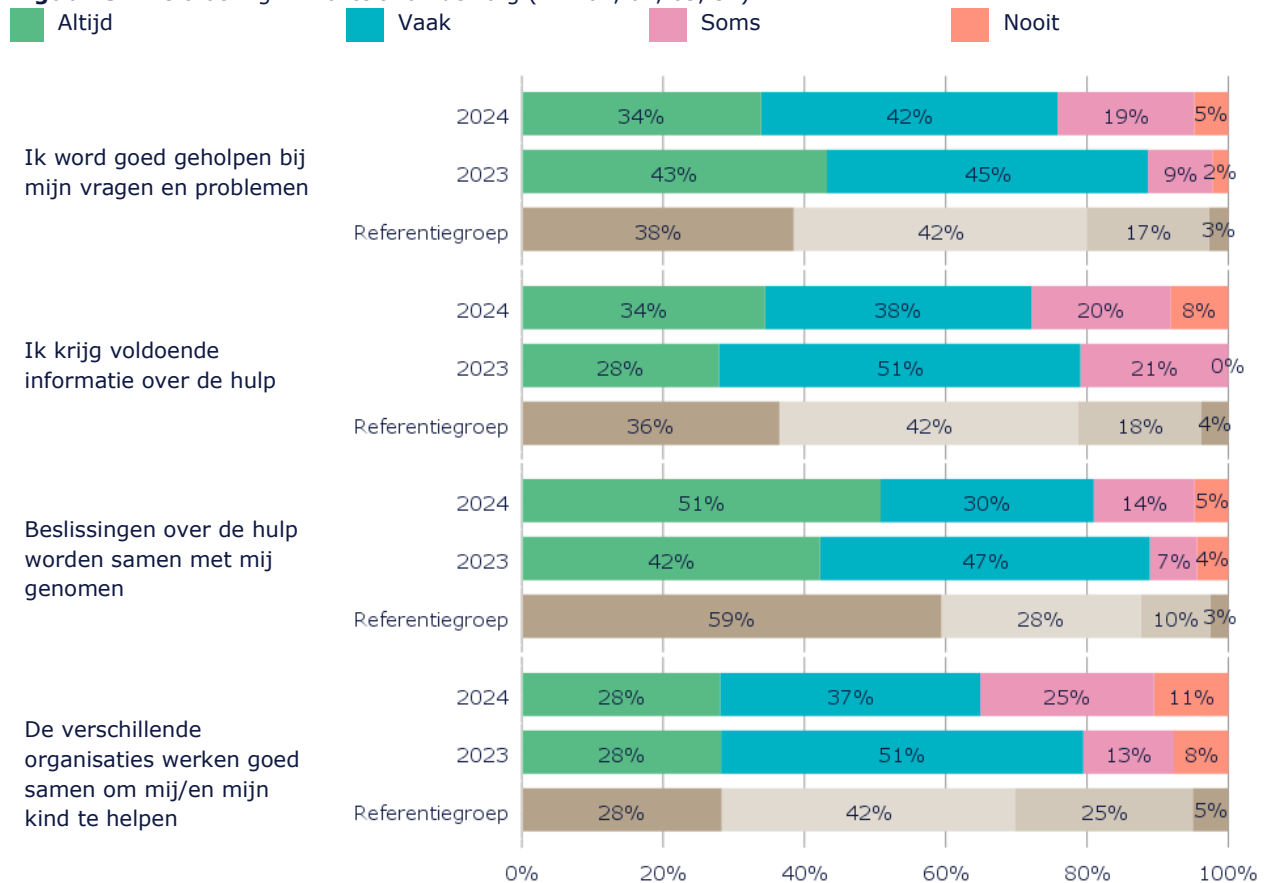
H4 | Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden jeugdhulpcliënten goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden respondenten van de kwaliteit van de hulpverleners?

4.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

Figuur 5 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 62, 61, 63, 57)



De ervaringen van de respondenten met de hulp die zij krijgen worden weergegeven in figuur 5. De stellingen gaan over de kwaliteit van de zorg in het algemeen. Hoewel voor elke stelling geldt dat de meerderheid het er mee eens is, is de tevredenheid op alle stellingen afgenomen. De resultaten komen daardoor ook niet meer overeen met de referentiegroep.

De grootste tevredenheid is zichtbaar voor de stelling over het samen nemen van beslissingen over de hulp, 81% stelt dat zij medezeggenschap hebben gehad. Vorig jaar gaf 89% aan dat dit altijd of vaak het geval was.

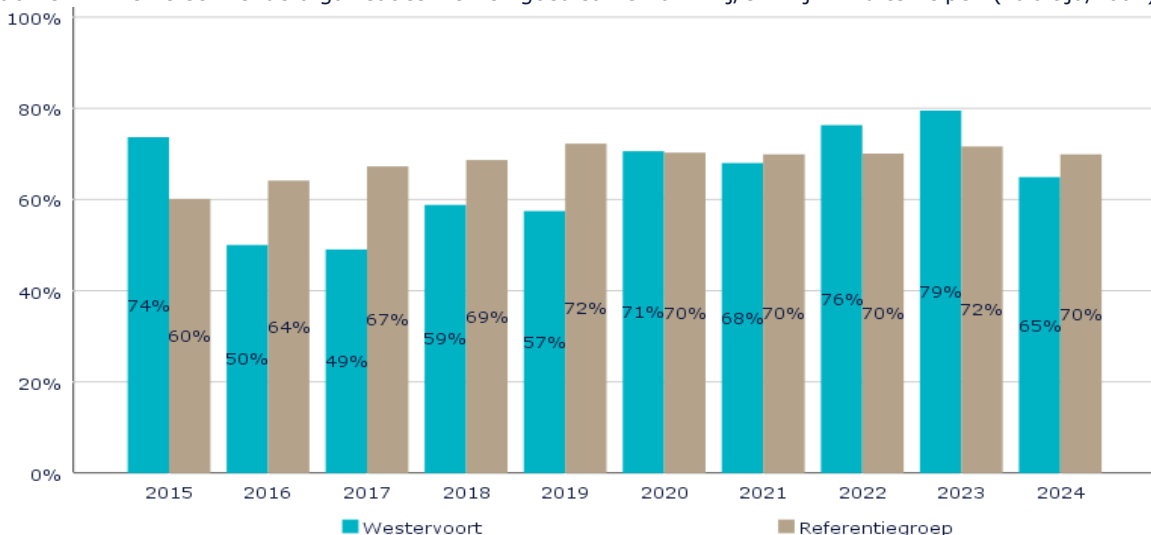
Een meerderheid van 76% geeft aan goed geholpen te worden bij de vragen en problemen. Dit aandeel lag vorig jaar nog op 88%.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. Ook de beoordeling over de informatievoorziening is dit jaar wat afgenomen, 72% stelt voldoende informatie over de hulp te krijgen. Vorig jaar gaf 79% dit aan. Ook geeft dit jaar 8% aan dat er 'nooit' voldoende informatie wordt gegeven (vorig jaar 0%). Waar vorig jaar nog 75% van de jongeren en 93% van de ouders positief waren over de informatievoorziening, is dat dit jaar voor beiden afgenomen tot 72%.

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

Dit jaar stelt 65% van de respondenten dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om te helpen (vorig jaar 79%). Het verschil tussen de ouders (90%) en kinderen (62%) is bij deze stelling groot. We zien in onderstaande figuur dat er in 2022 en 2023 opvallend hoge scores zijn op deze stelling. Het resultaat uit 2024 (65%) lijkt in de trend te passen van de jaren daarvoor, toen de scores rond de 50% en 70% lagen.

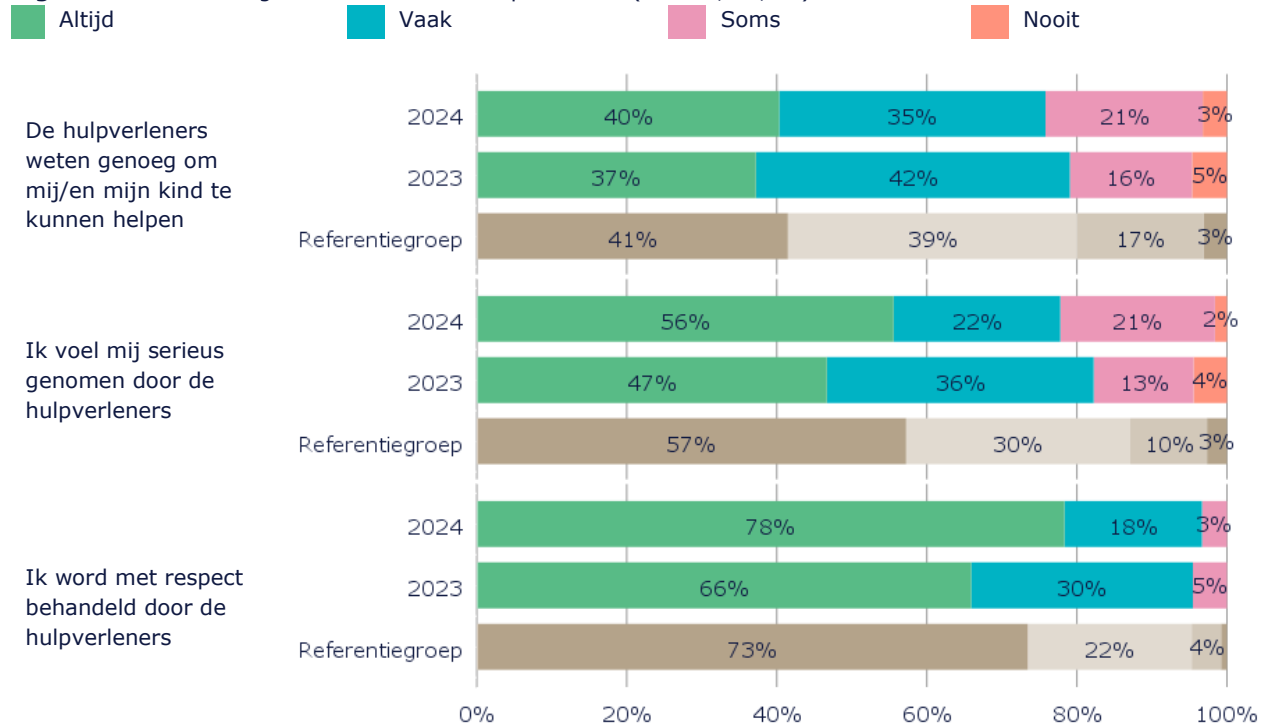
Figuur 6 De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)



4.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 7 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 62, 63, 60)



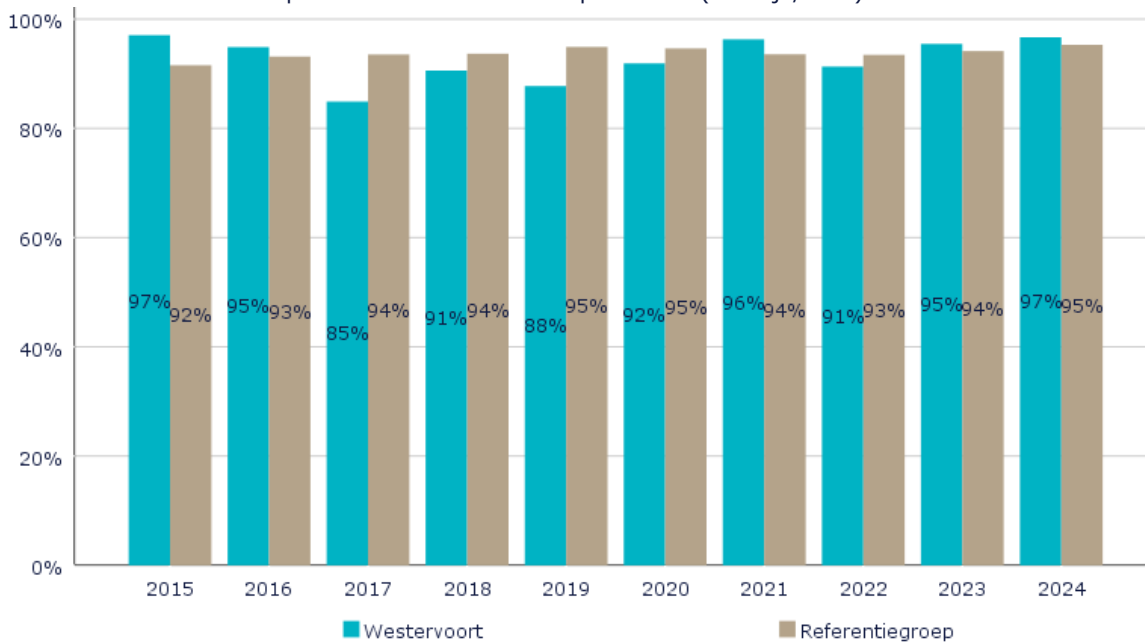
De kwaliteit van de hulpverleners wordt, net als de zorg, goed beoordeeld in uw gemeente, meer dan driekwart geeft voor elke stelling aan dat de stelling altijd of vaak van toepassing is. Bovendien zijn ook hier positieve ontwikkelingen in de tevredenheid zichtbaar, voor elke stelling is het totale aandeel van 'altijd' toegenomen.

De kennis van de hulpverleners is ten eerste uitgevraagd. Uit de resultaten blijkt dat dit jaar 75% vindt dat de hulpverleners altijd of vaak genoeg weten om te kunnen helpen. Dit is een kleine afname ten opzichte van 2023, toen was 79% tevreden over de kennis van de hulpverleners.

Vervolgens is er gevraagd of de jongeren en ouders zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 78% voelt zich vaak of altijd serieus genomen, de overige 22% voelt dit niet zo. Uw gemeente scoort voor deze stelling wel wat lager dan de referentiegroep (87%), dit is geen uitzondering want dit is vanaf 2016 elk jaar het geval.

Ten slotte is gevraagd of de jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. Wederom geeft een grote meerderheid van 97% aan dat ze met respect worden behandeld door de hulpverleners. De overige 3% geeft aan dat dit soms het geval is. De scores komen overeen met de referentiegroep. In figuur 8 staan de uitkomsten van de afgelopen jaren. We zien dat de score van 97% tevredenheid voor het eerst sinds 2015 weer behaald is.

Figuur 8 Ik word met respect behandeld door de hulpverleners (% altijd/vaak)



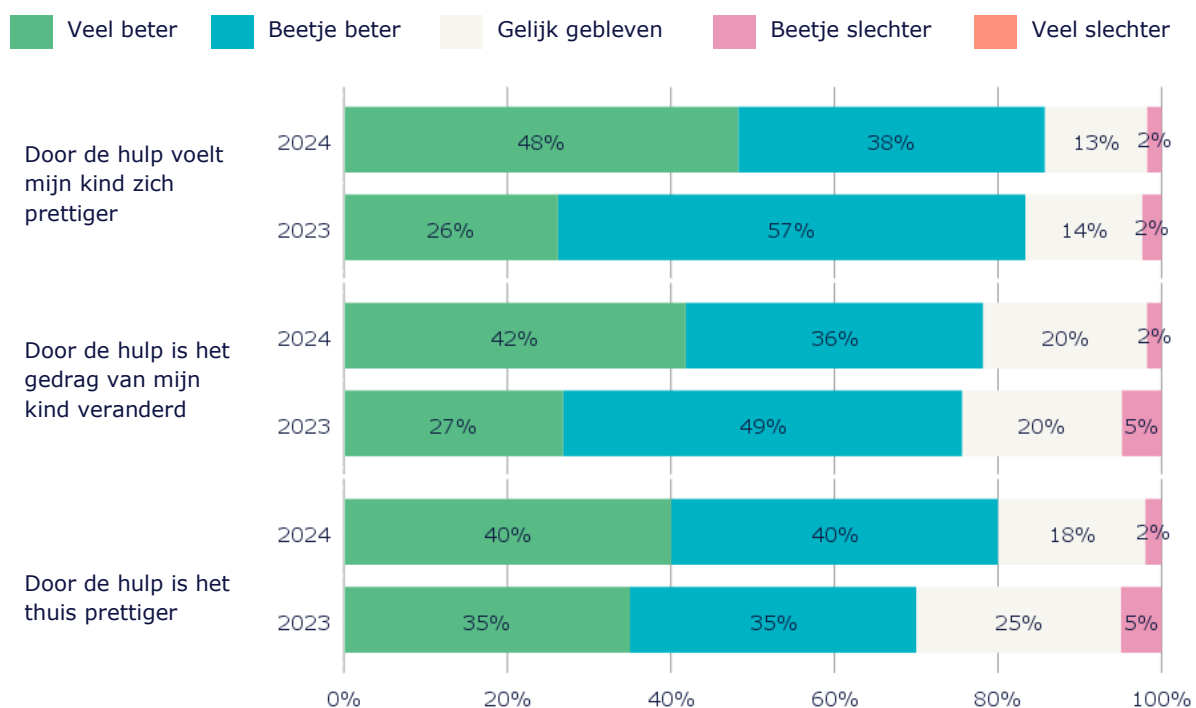
H5 | Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Uw gemeente heeft gekozen om dit jaar met betrekking tot de effecten voor eigen vragen te kiezen. Alle vraagstellingen zijn aangepast ten opzichte van vorig jaar, waardoor een vergelijking met vorig jaar en de referentiegroep niet mogelijk is.

5.1 Opgroeien

Aan de jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. Dit effect is uitgeplitst in drie stellingen.

Figuur 9 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 56, 55, 50)

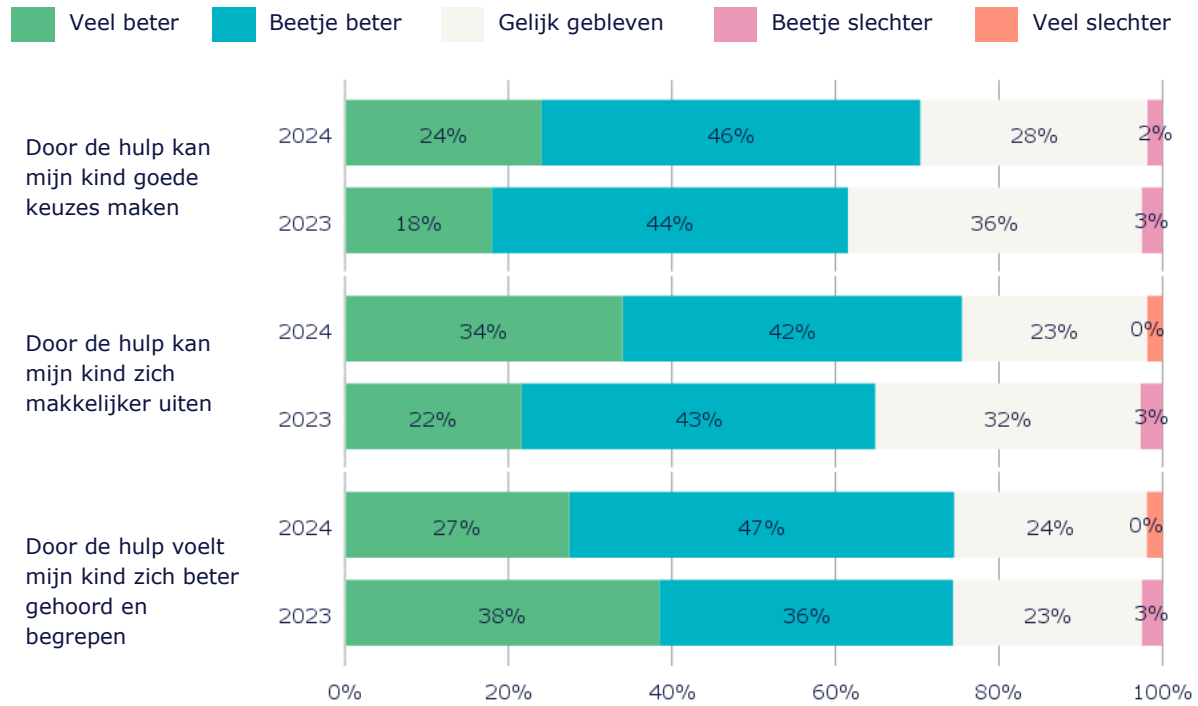


Voor alle drie de stellingen over de aanwezigheid van de effecten op het opgroeien geldt dat de effecten zijn toegenomen. Het sterkste effect is het effect op het 'prettiger voelen' van het kind, 86%% geeft aan dat het kind zich prettiger voelt door de hulp. Vorig jaar was dat 83%. Daarnaast treedt er door de hulp vaak een gedragsverandering van het kind op. Wederom stelt meer dan driekwart (78%) van de respondenten dat het gedrag van het kind is veranderd, het gaat in deze gevallen (veel) beter met het gedrag. Bovendien geeft een ruime meerderheid van 80% aan dat het door de hulp thuis prettiger is. Vorig jaar was dit nog 70%.

5.2 Zelfstandigheid

De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 10 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 54, 53, 24)

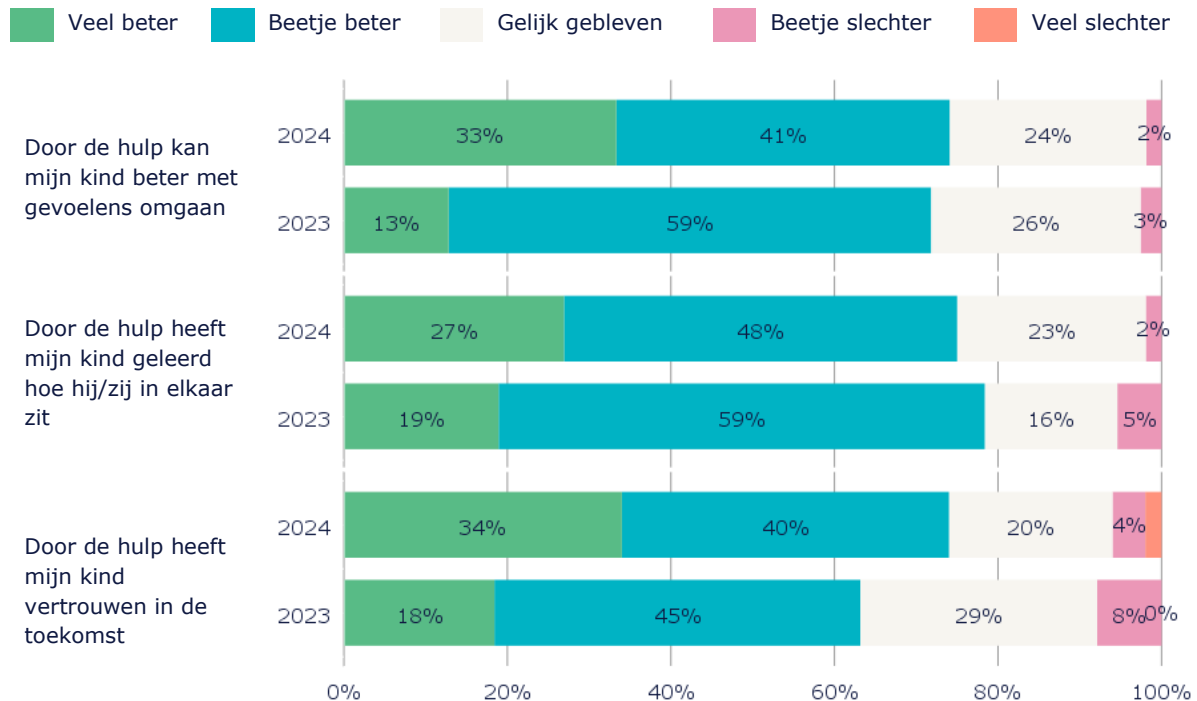


Met betrekking tot zelfstandigheid is het grootste effect zichtbaar op het zich makkelijker kunnen uiten door het kind (76%). Vorig jaar was dit nog 55%. Ook voor de andere twee stellingen geldt dat een ruime meerderheid van de respondenten het er mee eens is. Wat betreft het beter keuzes kunnen maken geldt dat nu 70% van de respondenten het hier mee eens is (+8%pt). Wat betreft de derde stelling over het zich beter gehoord en begrepen voelen zien we dat wederom 74% van de respondenten het hier mee eens is.

5.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. Figuur 11 toont de ervaringen van respondenten op de diverse stellingen die de zelfredzaamheid meten.

Figuur 11 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 54, 52, 50)

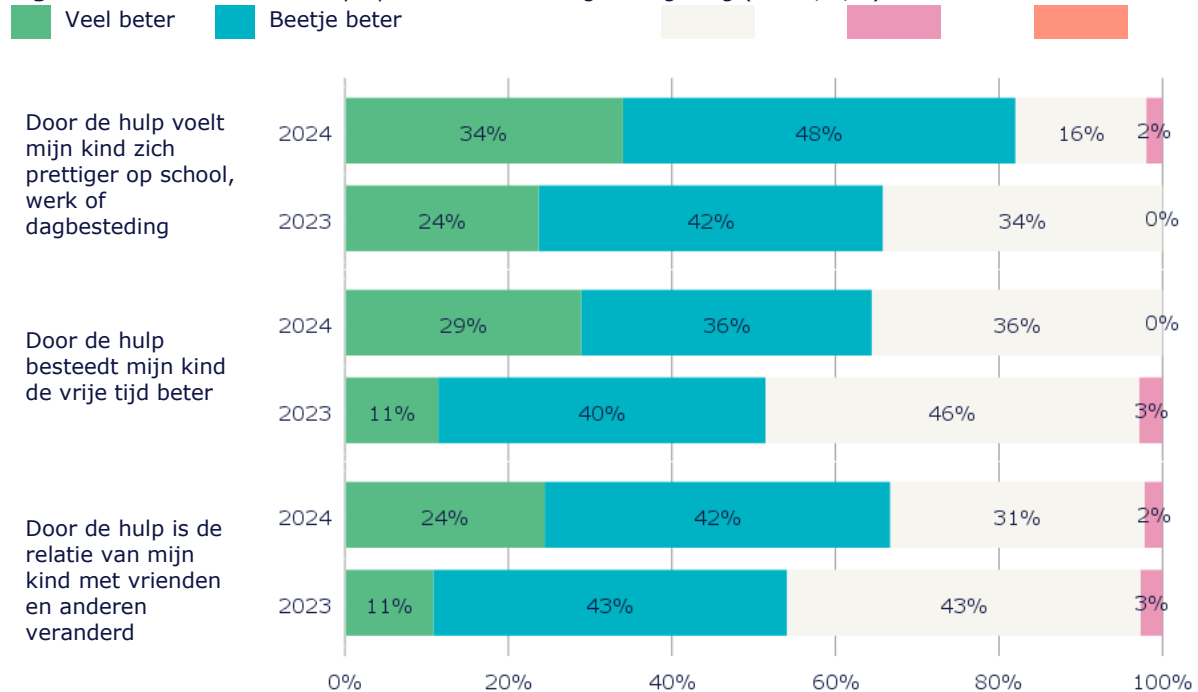


Alle effecten op de zelfredzaamheid worden door meerderheden ervaren. De meeste respondenten stellen dat het kind heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit door de hulp (75%), vorig jaar 74%. Daarnaast geeft een groot aandeel aan dat ze ervaren dat door de hulp het kind beter met de gevoelens kan omgaan (74%), in de meting hiervoor was dit nog 72%. Bijna driekwart (74%) stelt dat het beter gaat met het vertrouwen in de toekomst van het kind als gevolg van de hulp. 6% stelt dat het een beetje slechter gaat met het vertrouwen in de toekomst.

5.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. Aan de cliënten is ook naar het optreden van effecten op dit aspect gevraagd.

Figuur 12 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 0, 0, 0)



De effecten op het meedoen in de eigen omgeving zijn dit jaar relatief veel toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting. Een grote meerderheid van 82% stelt dit jaar dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding. Vorig jaar was dit 66%. Ook ervaart 65% dat het kind de vrije tijd beter besteedt door de hulp, een groot aandeel van 36% stelt dat de situatie ongewijzigd is. Een meerderheid van 66% stelt dat door de hulp de relatie tussen het kind en vrienden en anderen is veranderd in positief opzicht. Dit is toegenomen met 12% ten opzichte van de vorige meting.

H6 | Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de cliënten is gevraagd of zij verbeterpunten konden aangeven voor de ondersteuning van de gemeente en van de zorgaanbieders. De cliënten konden hiervoor gebruikmaken van een open tekstvlak. Ze hadden de mogelijkheid aan te geven wat goed gaat, maar ook wat beter kan. De eerste twee vragen gaan over het contact en de ondersteuning vanuit de gemeente, de daaropvolgende twee vragen zijn gesteld over de zorgaanbieders.

6.1 Wat gaat goed bij de gemeente?

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen van de gemeente. Aangezien het gaat om een relatief klein aantal antwoorden is ervoor gekozen geen top 5 te maken, maar een set aan citaten weer te geven die een beeld geven van het totaal. Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er goed gaat.

'Het wordt beter naarmate je er vaker komt.'

'Dat ze goed met je meedenkt.'

'Wat ze beginnen houden ze ook staande.'

'Ik voel mij beter in mijn vel. Ik weet dat ik met vragen en/of moeilijkheden terecht kan bij mijn begeleider.'

'Fijn dat het kan.'

'Heel aardig.'

'Dat ze er altijd voor je is. Altijd bereikbaar en de hulp is goed.'

'Voor mijn gevoel is het beter geworden.'

'Steun en als iets is gebeurd dat je op diegene kan rekenen. Dat je niet alleen moet doen.'

6.2 Wat kan beter bij de gemeente?

Cliënten is vervolgens gevraagd aan te geven hoe volgens hen de hulp en begeleiding van de gemeente verbeterd kunnen worden. Ook hier geven we enkele citaten weer die het totaal aantal citaten representeren.

'Het is saai.'

'Slechte ervaring, word niet geholpen omdat er blijkbaar geen kennis/kunde en potje geld voor is.'

'Was ok maar veel meer baat gehad bij psycholoog.'

'Duurde allemaal iets te lang. Doorverwijzing naar degelijke psychologenpraktijk duurde dik 1 jaar.'

'Ik moet nog veel leren en mijzelf ontwikkelen.'

6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder?

Nadat de ervaringen met de gemeente in beeld zijn gebracht zijn dezelfde vragen gesteld, maar dan gericht op de zorgaanbieder(s). Allereerst is ook hier gevraagd naar wat er goed ging. De volgende citaten geven dit beeld weer:

'Professioneel, kundig, sluit aan bij mijn wensen, toegankelijk, goede klik, flexibel met afspraken.'

'Aardig.'

'Zeer goed, word gehoord en serieus genomen en vooral goed geholpen.'

'[...] kon goed luisteren naar me. Veel ben ik vergeten, maar het voelde oké.'

'Ik werd serieus genomen en ze lieten mij praten en niet mijn ouders.'

'We stellen doelen, kon ervaringen delen, we kijken samen terug op gebeurtenissen. Ik krijg meer zelfvertrouwen, het helpt me om meer eigen keuzes te maken. Kom nog beter voor mezelf op.'

'Persoonlijk begeleiders zijn in mijn geval altijd top geweest.'

'Vriendelijk en goed in uitleggen wat er in mijn hoofd plaatsvindt.'

'Mijn begeleiders luisteren goed naar mij en helpen mij met hulpvragen.'

6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder?

Ten slotte is aan de cliënten gevraagd of zij konden aangeven wat er beter kon bij de zorgaanbieders. Hierop stellen zij het volgende:

'Huisarts weet ook niet (qua medicatie), maar gaat niet verder op onderzoek uit om me wel te kunnen helpen.'

'Er is niet veel veranderd.'

'Weinig tot geen samenwerking mogelijk. Soms duurde reactie te lang.'

'Er wordt vaak te snel gejudged waardoor er misverstanden en fouten in het behandelstelsel ontstaan.'

Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren, weergegeven. In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Tabel 1 Achtergrondgegevens

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
Geslacht										
Jongen	68%	22			68%	22	53%		53%	57
Meisje	32%	22			32%	22	47%		47%	57
Moeder			80%	40	80%	40		72%	72%	111
Vader			18%	40	18%	40		26%	26%	111
Anders			2%	40	2%	40		2%	2%	111
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)										
12 t/m 17 jaar	45%	22			45%	22	73%		73%	56
18 t/m 23 jaar	9%	22			9%	22	9%		9%	56
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)										
0 t/m 3 jaar			7%	42	7%	42		5%	5%	113
4 t/m 11 jaar			67%	42	67%	42		66%	66%	113
12 t/m 17 jaar			26%	42	26%	42		28%	28%	113

Tabel 2 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	60%	20	62%	39	61%	59	60%	58%	59%	174
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	65%	20	69%	42	68%	62	66%	64%	65%	171

Tabel 3 Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	5%	3
Slecht	12%	8
Neutraal	12%	8
Goed	45%	29
Zeer goed	26%	17
Totaal	100%	65

Tabel 4 Ik ben tevreden over het (keukentafel)gesprek met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	3%	2
Slecht	11%	7
Neutraal	16%	10
Goed	48%	30
Zeer goed	21%	13
Totaal	100%	62

Tabel 5 Ik ben tevreden over de manier waarop er naar me geluisterd is door de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	5%	3
Slecht	9%	6
Neutraal	13%	8
Goed	47%	30
Zeer goed	27%	17
Totaal	100%	64

Tabel 6 Ik ben tevreden over de geboden hulp/ondersteuning van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	8%	5
Slecht	9%	6
Neutraal	13%	8
Goed	52%	33
Zeer goed	19%	12
Totaal	100%	64

Tabel 7 Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	8%	5
Slecht	17%	11
Neutraal	11%	7
Goed	41%	26
Zeer goed	23%	15
Totaal	100%	64

Tabel 8 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	67%	21	80%	41	76%	62	78%	74%	75%	168
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	55%	20	70%	37	65%	57	63%	65%	64%	156
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	72%	18	72%	43	72%	61	80%	70%	73%	168
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	62%	21	90%	42	81%	63	81%	88%	85%	171

Tabel 9 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	75%	20	76%	42	76%	62	79%	77%	77%	172
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	76%	21	79%	42	78%	63	80%	82%	81%	174
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	90%	20	100%	40	97%	60	90%	96%	94%	172

Tabel 10 Door de hulp voelt mijn kind zich prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	13%	7
Het is een beetje beter geworden	38%	21
Het is veel beter geworden	48%	27
Totaal	100%	56

Tabel 11 Door de hulp is het gedrag van mijn kind veranderd

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	20%	11
Het is een beetje beter geworden	36%	20
Het is veel beter geworden	42%	23
Totaal	100%	55

Tabel 12 Door de hulp is het thuis prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	18%	9
Het is een beetje beter geworden	40%	20
Het is veel beter geworden	40%	20
Totaal	100%	50

Tabel 13 Door de hulp kan mijn kind goede keuzes maken

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	28%	15
Het is een beetje beter geworden	46%	25
Het is veel beter geworden	24%	13
Totaal	100%	54

Tabel 14 Door de hulp kan mijn kind zich makkelijker uiten

	%	N
Het is veel slechter geworden	2%	1
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	23%	12
Het is een beetje beter geworden	42%	22
Het is veel beter geworden	34%	18
Totaal	100%	53

Tabel 15 Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord en begrepen

	%	N
Het is veel slechter geworden	2%	1
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	24%	12
Het is een beetje beter geworden	47%	24
Het is veel beter geworden	27%	14
Totaal	100%	51

Tabel 16 Door de hulp kan mijn kind beter met gevoelens omgaan

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	24%	13
Het is een beetje beter geworden	41%	22
Het is veel beter geworden	33%	18
Totaal	100%	54

Tabel 17 Door de hulp heeft mijn kind geleerd hoe hij/zij in elkaar zit

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	23%	12
Het is een beetje beter geworden	48%	25
Het is veel beter geworden	27%	14
Totaal	100%	52

Tabel 18 Door de hulp heeft mijn kind vertrouwen in de toekomst

	%	N
Het is veel slechter geworden	2%	1
Het is een beetje slechter geworden	4%	2
Het is hetzelfde gebleven	20%	10
Het is een beetje beter geworden	40%	20
Het is veel beter geworden	34%	17
Totaal	100%	50

Tabel 19 Door de hulp voelt mijn kind zich prettiger op school, werk of dagbesteding

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	16%	8
Het is een beetje beter geworden	48%	24
Het is veel beter geworden	34%	17
Totaal	100%	50

Tabel 20 Door de hulp besteedt mijn kind de vrije tijd beter

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	36%	16
Het is een beetje beter geworden	36%	16
Het is veel beter geworden	29%	13
Totaal	100%	45

Tabel 21 Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen veranderd

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	2%	1
Het is hetzelfde gebleven	31%	14
Het is een beetje beter geworden	42%	19
Het is veel beter geworden	24%	11
Totaal	100%	45

Tabel 22 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	26%	14
Nee	74%	40
Totaal	100%	54

Tabel 23 Heeft u ergens in het traject gebruiktgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	14%	6
Nee	69%	29
Weet ik niet	17%	7
Totaal	100%	42

Tabel 24 Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuning?

	%	N
Heel tevreden	50%	3
Tevreden	17%	1
Neutraal	0%	0
Ontevreden	0%	0
Heel ontevreden	33%	2
Totaal	100%	6

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

11 juni 2025

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Inge van Werven
Kenmerknummer	:	PO048639-2712

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website [**www.bmc.nl**](http://www.bmc.nl)