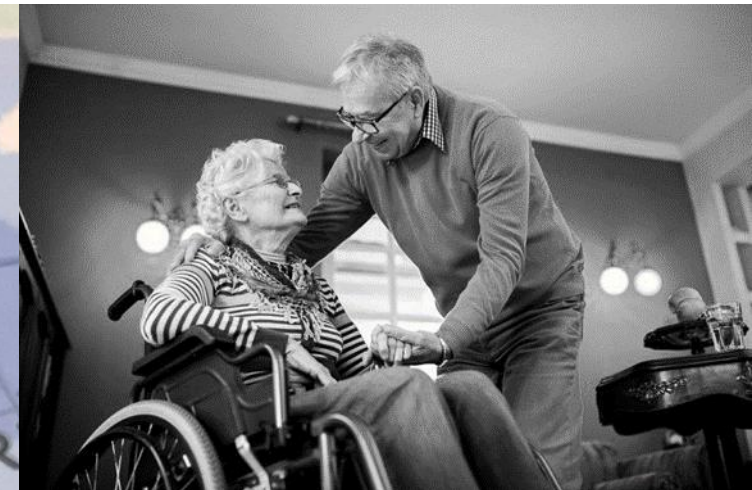




CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGD 2025

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	7
Resultaten	10
• Opstarten van hulp	11
• Onafhankelijke cliëntondersteuner	13
• Contact	15
• Hulp	16
• Contact met de zorgaanbieder	17
• Kwaliteit van de ondersteuning	18
• Resultaat van de ondersteuning	19
• Rapportcijfers	21
• Afsluitende opmerkingen	23
Bijlage	24



INLEIDING



INLEIDING

Gemeente Meppel is in het kader van de Jeugdwet verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten met de dienstverlening van de gemeente en van zorg-/ondersteuningsaanbieders in het kader van hun zelfredzaamheid of opvoed-/opgroeiproblematiek. Dit onderzoek is eenmalig uitgevoerd waarbij (ouders en/of verzorgers van) cliënten vragen hebben beantwoord over zowel de contactfase bij de aanvraag en de kwaliteit en het effect van de hulp/ondersteuning.

Het onderzoek heeft via de verkregen antwoorden als doel het verschaffen van gedegen inzicht in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt. Het doorlopend onderzoeken naar de ervaring van de cliënten is een effectief middel om op basis van de juiste resultaten (management- en sturingsinformatie) mogelijk bij te sturen of organisatieprocessen te optimaliseren. Dus daadwerkelijk aan de slag te gaan met de resultaten.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Clënten die in 2025 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet.

Veldwerkmethode

Online en papier

Veldwerkperiode

Maart en april 2026

Clënten zijn per brief benaderd om via een link of QR-code online deel te nemen aan het onderzoek of cliënten hebben de bijgevoegde schriftelijke vragenlijst in kunnen vullen en kunnen retourneren.

Respons

	Populatie	Benaderd*	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit** Betrouwbaarheid / foutmarge
Clënten 2025	200	202	47	23,3%	Niet representatief

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met ‘niet van toepassing’ hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen. Ook kan het aantal respondenten per vraag variëren, omdat respondenten soms vragen hebben overgeslagen op de papieren vragenlijst terwijl deze wel van toepassing waren.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Houd hierbij rekening dat de resultaten niet representatief zijn.

Pluspunten

- 28% van de respondenten heeft gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- De brieven en mails die gestuurd worden door de zorgaanbieder zijn voor de meeste respondenten duidelijk (81%).
- Ongeveer driekwart van de respondenten (74%) zegt de hulp te krijgen zoals dat is afgesproken.
- 77% van de respondenten zegt dat de zorgaanbieder de afspraken nakomt.
- Respondenten geven de kwaliteit van de ondersteuning gemiddeld een 7,0 en het resultaat een 6,6.

Aandachtspunten

- 29% van de respondenten zegt dat zij niet snel is geholpen.
- 71% van de respondenten geeft aan dat hen niet is verteld dat zij gebruik konden maken van een cliëntondersteuner, tegenover 16% die aangeeft dat dit wel is verteld.
- 25% van de respondenten weet niet hoe het traject verder verloopt na de initiële hulpvraag, en 21% weet niet bij wie zij terecht kunnen met vragen na het gesprek.
- Op het gebied van contact met de zorgaanbieder is nog verbetering mogelijk: 13% vindt dat zij onvoldoende contact heeft en 11% voelt zich niet altijd goed geholpen.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven. Houd hierbij rekening dat de resultaten niet representatief zijn.

❖ **Houd beter contact met cliënten en ouders/verzorgers**

Uit de resultaten van verschillende vragen en stellingen blijkt dat er voor sommige respondenten niet genoeg contact was. Niet over het vervolg van aanvraag maar ook niet over de keuzes over de hulp en de mogelijkheden tot onafhankelijke cliëntondersteuning. Doorloop het aanvraag proces door middel van bijvoorbeeld een klantreis en analyseer daarbij de contactmomenten en of dit voldoet.

❖ **Deel de resultaten van het onderzoek met medewerkers én cliënten**

De gemeente heeft belangrijke resultaten opgehaald waar zij mee aan de slag kan gaan. Juist daarom is het waardevol actief te delen wat de organisatie hier mee gaat doen. Het laat zien dat de inzet van medewerkers wordt gewaardeerd en effect heeft, wat bijdraagt aan trots en betrokkenheid. Tegelijkertijd bevestigt het richting cliënten dat hun mening serieus wordt genomen en zichtbaar wordt benut. Dit versterkt het vertrouwen in de gemeente én kan de respons op toekomstige onderzoeken verhogen. Overweeg om de resultaten te delen via een overzichtelijke factsheet of visuele samenvatting, MAGIS kan dit ook opstellen.

❖ **Blijf resultaten monitoren, bij voorkeur op continue basis**

In het afgelopen jaar werden meerdere onderzoeken uitgewerkt die aanvullende inzichten kunnen opleveren, naast de uitkomsten van dit cliëntervaringsonderzoek. Om het effect van verbeteringen/maatregelen beter te kunnen volgen is het aan te raden om ook te meten wat de kwaliteit en het effect van de ontvangen hulp is op een later moment en bijvoorbeeld per zorgaanbieder of voorziening. Overweeg in de toekomst om het onderzoek in twee meetmomenten uit te voeren: één over het contact met de toegang van de gemeente en één later in het traject, over de ontvangen hulp en het behaalde effect. Een continue meting maakt het mogelijk ontwikkelingen sneller te signaleren en tijdiger bij te sturen.



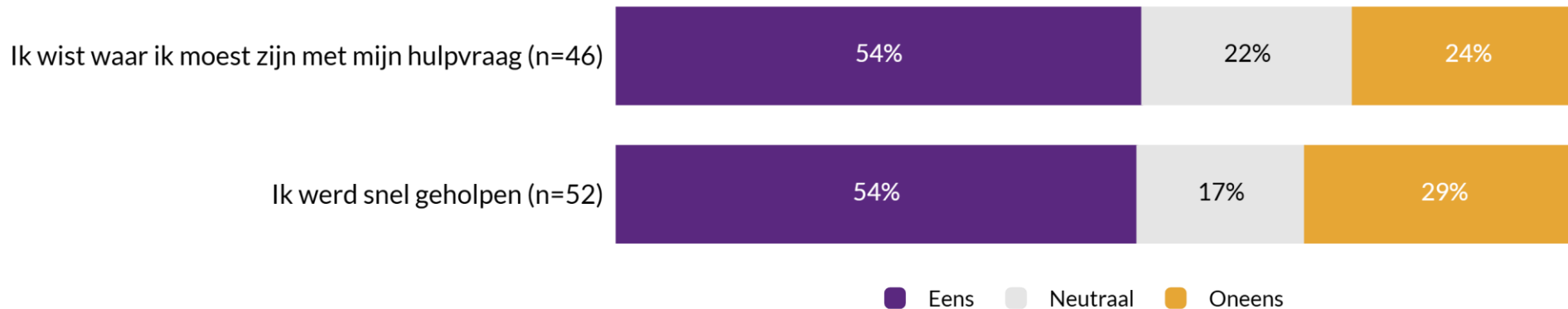
RESULTATEN

RESULTATEN | MEER DAN DE HELFT VAN DE RESPONDENTEN WERD SNEL GEHOLPEN

OPSTARTEN VAN HULP (1/2)

Respondenten is gevraagd of zij wisten waar zij moesten zijn met een hulpvraag. Iets meer dan de helft van de respondenten (54%) wist waar zij moest zijn met een hulpvraag, 22% stond hier neutraal tegenover en een kwart (24%) wist dit niet. Daarnaast is ook 54% het eens met de stelling “Ik werd snel geholpen”, 17% staat hier neutraal tegenover. Daarentegen is 29% het oneens met de stelling en deze respondenten ervaren dat zij niet snel (genoeg) geholpen zijn.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het zoeken naar hulp/ondersteuning?

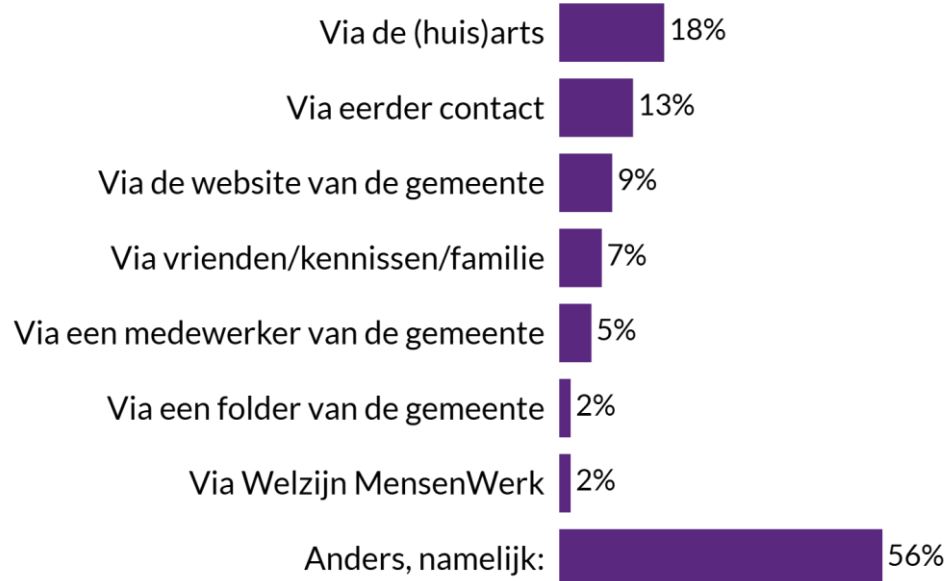


RESULTATEN | VOOR VEEL RESPONDENTEN WAS SCHOOL DE DOORVERWIJZER

OPSTARTEN VAN HULP (2/2)

Aan respondenten is gevraagd hoe zij wisten waar zij moesten zijn met hun hulpvraag. De meeste respondenten (56%) kozen voor de antwoordoptie “Anders, namelijk:”. Uit de open antwoorden blijkt dat veel respondenten dit te weten zijn gekomen door school, maar ook andere hulpverleners of dat zij zelf werkzaam zijn in het veld. Daarnaast wist ongeveer een vijfde (18%) waar zij moest zijn door de huisarts en een achtste (13%) door eerder contact.

Hoe wist u waar u moest zijn met uw hulpvraag? (n=55)
U mag meerdere antwoorden geven.

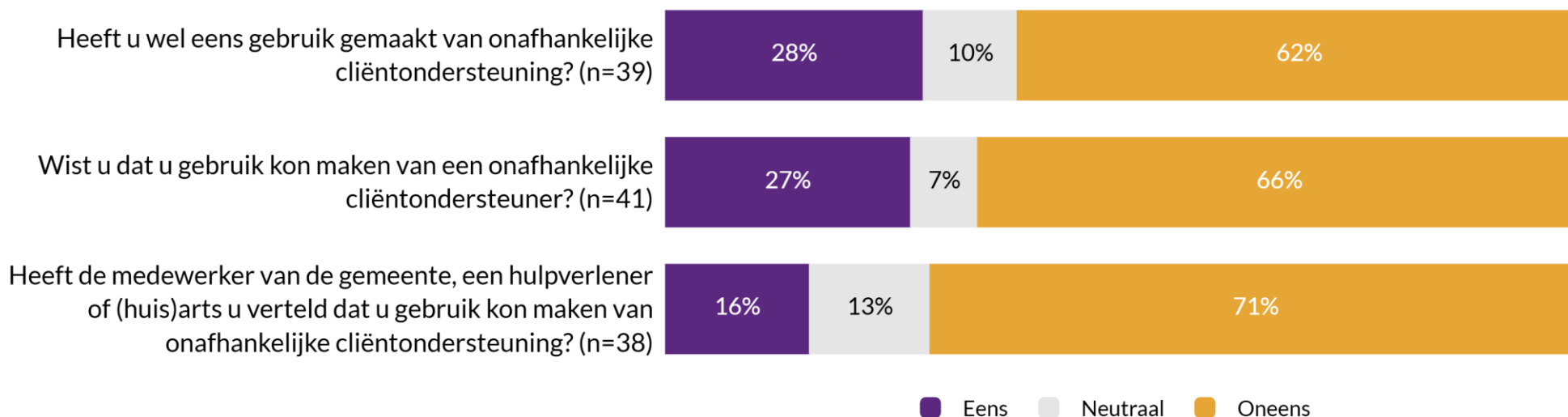


RESULTATEN | RUIM EEN KWART MAAKTE GEBRUIK VAN ONAFHANKELIJKE CLIËNTERONDERSTEUNING

ONAFHANKELIJKE CLIËNTERONDERSTEUNER (1/2)

Respondenten kunnen gebruik maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner die hen helpt tijdens de gesprekken met de gemeente, bijvoorbeeld tijdens het aanvraagproces. In de praktijk blijkt dat nog niet iedereen daar van op de hoogte is. Zo zegt 62% dat zij nog nooit gebruik heeft gemaakt van deze ondersteuning tegenover 28% die dit wel heeft gedaan. Daarnaast wist twee derde (66%) niet dat zij gebruik konden maken van deze ondersteuning, ruim een kwart (27%) wist dit wel. Ten slotte zegt 71% dat hen niet door een medewerker van de gemeente is verteld dat zij gebruik kon maken van een cliëntondersteuner tegenover 16% die zegt dat dit wel is verteld.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over onafhankelijke cliëntondersteuning?



RESULTATEN | HELFT VAN DE RESPONDENTEN VINDT DAT ER BETER IS GELUISTERD

ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER (2/2)

De helft van de respondenten die gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner zegt dat zij het idee hebben dat er beter naar hen werd geluisterd door deze ondersteuning. Daarnaast vindt 40% dat zij daardoor de juiste hulp heeft gekregen en voor 30% zorgde het voor meer begrip.

Als u gebruik heeft gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner, wat was daar het resultaat van? (n=10)
U mag meerdere antwoorden geven.*

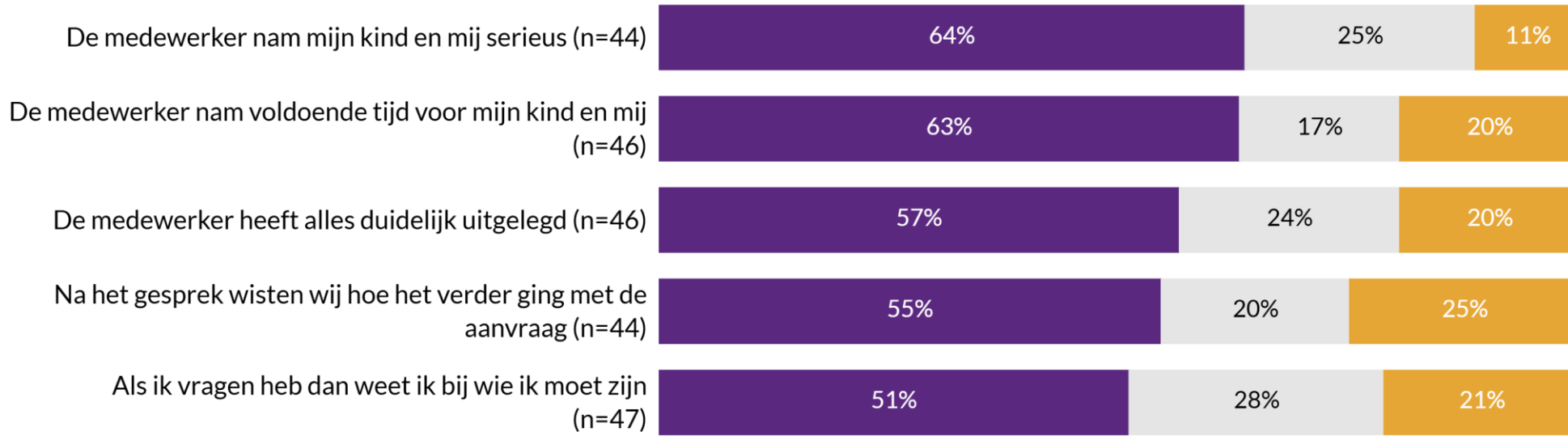


RESULTATEN | HELFT TOT TWEE DERDE VAN DE RESPONDENTEN IS HET EENS MET DE STELLINGEN

CONTACT

Aan de hand van een aantal stellingen is aan respondenten gevraagd wat zij van het contact met de gemeente vonden. Hieruit blijkt dat respondenten grotendeels tevreden zijn. Zo zegt 64% dat zij serieus werd genomen en 63% dat er genoeg tijd werd genomen door de medewerker van de gemeente. 57% vindt dat alles duidelijk werd uitgelegd en 55% vindt dat zij na het gesprek goed op de hoogte was van het vervolg. 51% weet bij wie zij moet zijn indien er nog vragen zijn. Daarentegen is een tiende tot een kwart het niet eens met stellingen. Zo zegt een kwart niet te weten hoe het verder ging na de aanvraag, 21% wist niet waar zij vervolg vragen kon stellen en een vijfde zegt dat er niet genoeg tijd is genomen en niet alles duidelijk is uitgelegd.

Bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over het zoeken naar hulp/ ondersteuning?



■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens

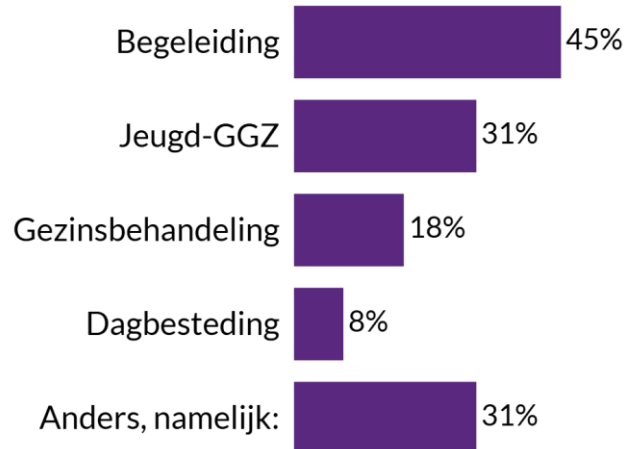
RESULTATEN | BIJNA DE HELFT VAN DE RESPONDENTEN ONTVANGT BEGELEIDING

HULP

De meeste respondenten ontvingen in 2025 (individuele) begeleiding, drie op de zeven respondenten (45%) kreeg deze hulp. Ongeveer een kwart van de respondenten (23%) kreeg hulp van jeugd-GGZ en 18% kreeg een gezinsbehandeling. 8% heeft groepsbegeleiding (dagbesteding). Ongeveer een derde van de respondenten (31%) gaf aan (nog) een andere vorm van ondersteuning te krijgen. Respondenten noemen specifieke soorten (specialistische) hulp, waaronder psychomotorische therapie (PMT).

Wat voor soort hulp krijgt uw kind/uw gezin? (n=49)

U mag meerdere antwoorden geven.

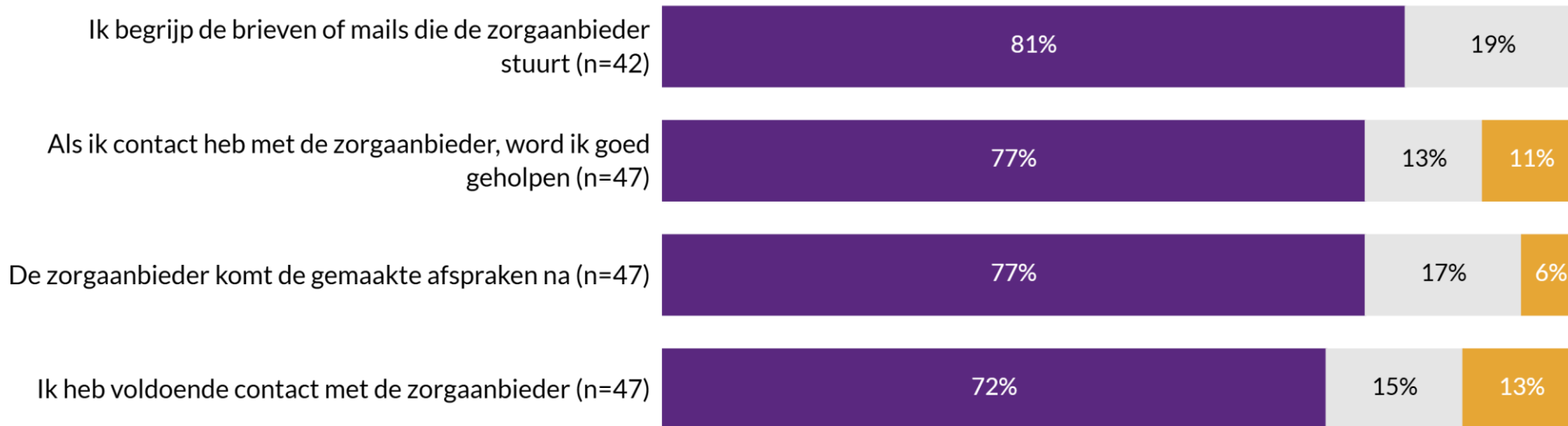


RESULTATEN | VIER OP DE VIJF VINDT DE SCHRIFTELIJKE COMMUNICATIE DUIDELIJK

CONTACT MET ZORGAANBIEDER

Respondenten hebben het contact met de zorgaanbieder beoordeeld aan de hand van een aantal stellingen. Respondenten lijken grotendeels tevreden te zijn. Vier op de vijf respondenten begrijpt de brieven of mails die zij krijgt van de zorgaanbieder. Daarnaast geeft 77% aan dat zij goed geholpen wordt wanneer zij contact heeft met de zorgaanbieder en ook bij 77% komt de zorgaanbieder de afspraken na. Daarentegen vindt ongeveer een tiende (11%) dat zij niet goed geholpen wordt. Met de stelling “Ik heb voldoende contact met mijn zorgaanbieder” is 72% het eens, 15% is hierin neutraal en 13% is het oneens.

Wat vindt u van het contact met de zorgaanbieder?



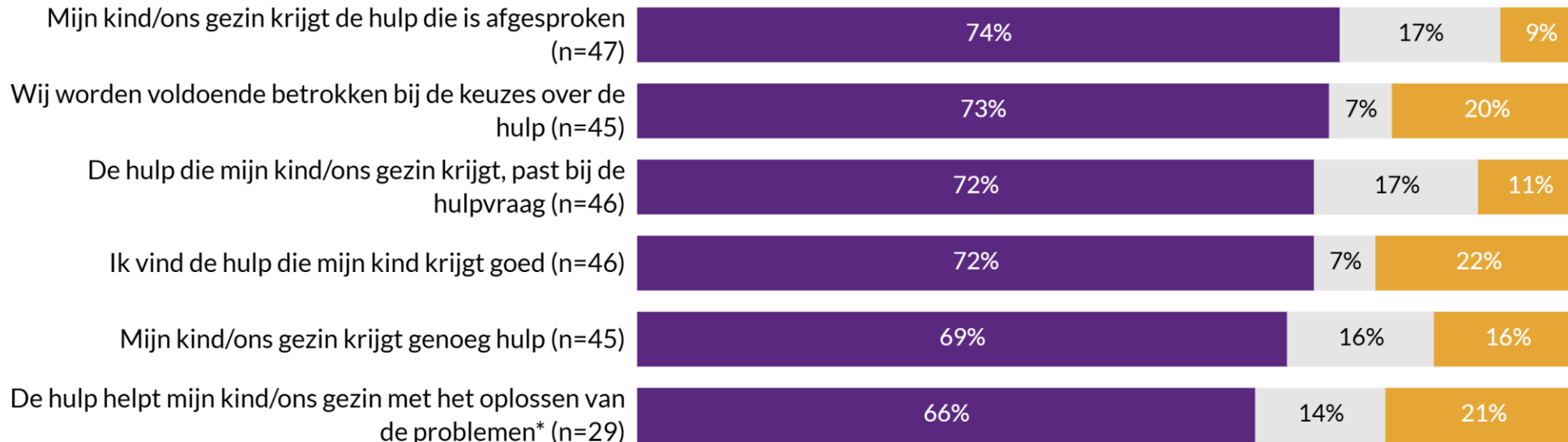
■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens

RESULTATEN | DRIEKWART VAN DE RESPONDENTEN KRIJGT DE HULP ZOALS AFGESPROKEN

KWALITEIT VAN DE ONDERSTEUNING

Respondenten is gevraagd aan de hand van een aantal stellingen de kwaliteit van de hulp of ondersteuning te beoordelen. Ongeveer driekwart van de respondenten (74%) zegt de hulp te krijgen zoals dat is afgesproken en 73% vindt dat zij genoeg betrokken wordt in de keuzes die gemaakt worden over de hulp. Daarentegen zegt 20% daarbij niet genoeg betrokken te zijn. Daarnaast zegt 72% dat de hulp past bij de hulpvraag en ook dat de hulp goed is. Daarentegen is 22% het daar niet mee eens en vindt de hulp niet altijd goed. Ruim twee derde van de respondenten (69%) zegt genoeg hulp te krijgen, 16% vindt van niet. Tot slot is alleen aan ouders/verzorgers gevraagd of de hulp geholpen heeft bij problemen in het gezin, twee derde (66%) is het daar mee eens, 21% niet.

Wat vindt u van de hulp die uw kind/uw gezin krijgt?



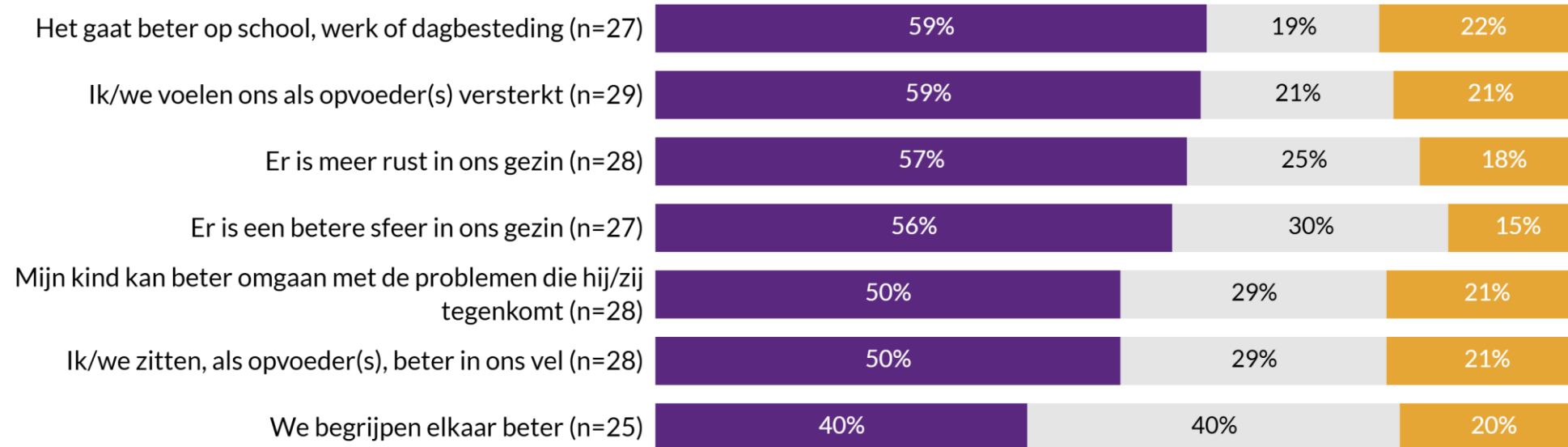
■ Eens ■ Neutraal ■ Oneens

RESULTATEN | TWEE VIJFDE TOT DRIE VIJFDE IS HET EENS MET DE STELLINGEN OVER HET EFFECT

RESULTAAT VAN DE ONDERSTEUNING (1/2)

Respondenten ervaren grotendeels een positief effect van de hulp of ondersteuning op hunzelf of hun kind. Door de ondersteuning gaat het beter op school/werk/dagbesteding bij 59% van de respondenten en ook 59% zegt zich gesterkt te voelen door de hulp. Ouders/verzorgers voelen meer rust (57%) en een betere sfeer (56%) in het gezin. De helft van de respondenten zegt dat hun kind beter om kan gaan met problemen, maar ook als opvoeder hebben zij baat bij de hulp omdat zij zelf beter in hun vel zitten (50%). Tot slot zegt 40% dat er meer begrip is, 40% staat daar neutraal tegenover daarentegen begrijpt 20% elkaar niet beter.

*Wat is er door de hulp veranderd voor uw kind of uw gezin?**

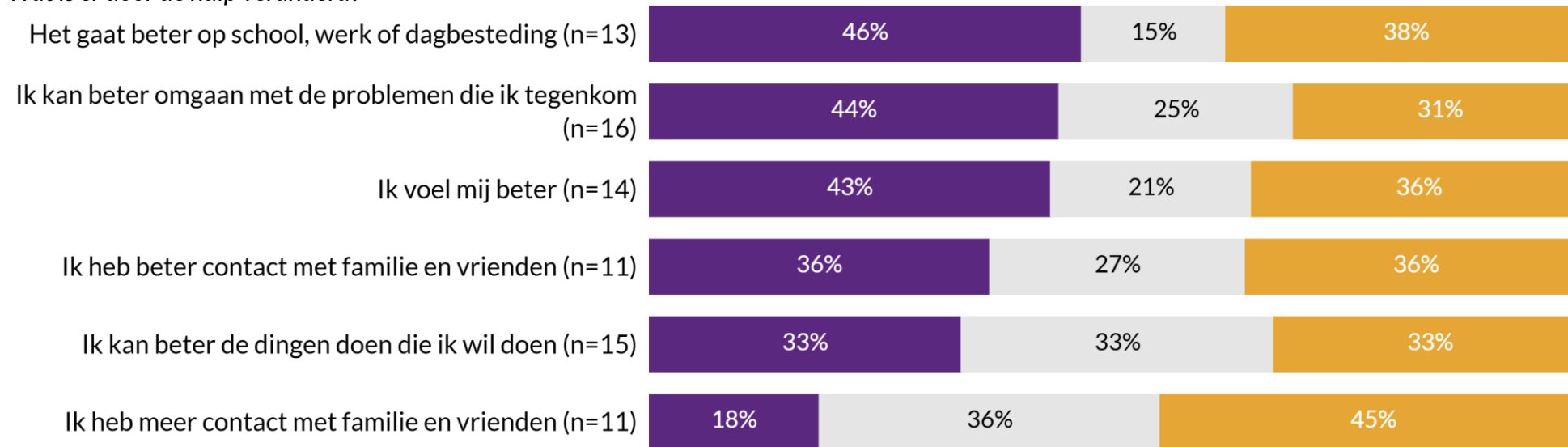


RESULTATEN | BIJNA DE HELFT VAN RESPONDENTEN ZIET VERBETERING OP SCHOOL

RESULTAAT VAN DE ONDERSTEUNING (2/2)

Respondenten ervaren grotendeels een positief effect van de hulp of ondersteuning. Door de ondersteuning gaat het beter op school/werk/dagbesteding bij 46% van de respondenten, daarentegen vindt 38% dat het niet beter gaat. Daarnaast zegt 44% dat zij beter om kan gaan met problemen, 25% is daarin neutraal en 31% denkt dat zij daar niet beter mee om kan gaan. 43% voelt zich beter door de hulp tegenover 36% die zich niet beter voelt en ook 36% heeft door de hulp geen beter contact met familie of vrienden. Een derde kan beter de dingen doen die zij wil, een derde staat hier neutraal tegenover en een derde vindt dat dat niet beter gaat. Tot slot heeft minder dan een vijfde (18%) meer sociale contacten tegenover 45% die zegt dat zij niet meer contact hebben met familie en vrienden als gevolg van de hulp.

*Wat is er door de hulp veranderd?**



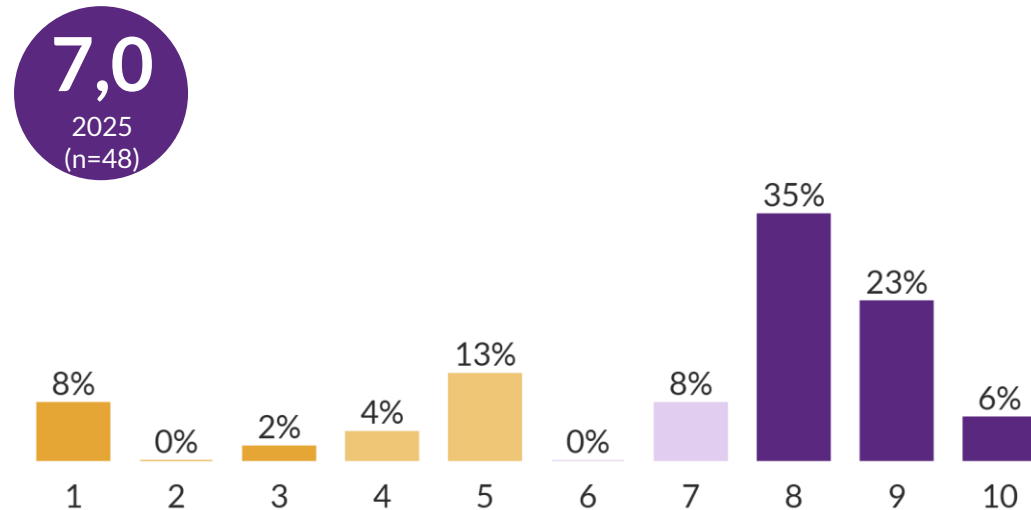
RESULTATEN | RESPONDENTEN GEVEN DE KWALITEIT VAN DE HULP EEN 7,0 GEMIDDELD

RAPPORTCIJFERS (1/2)

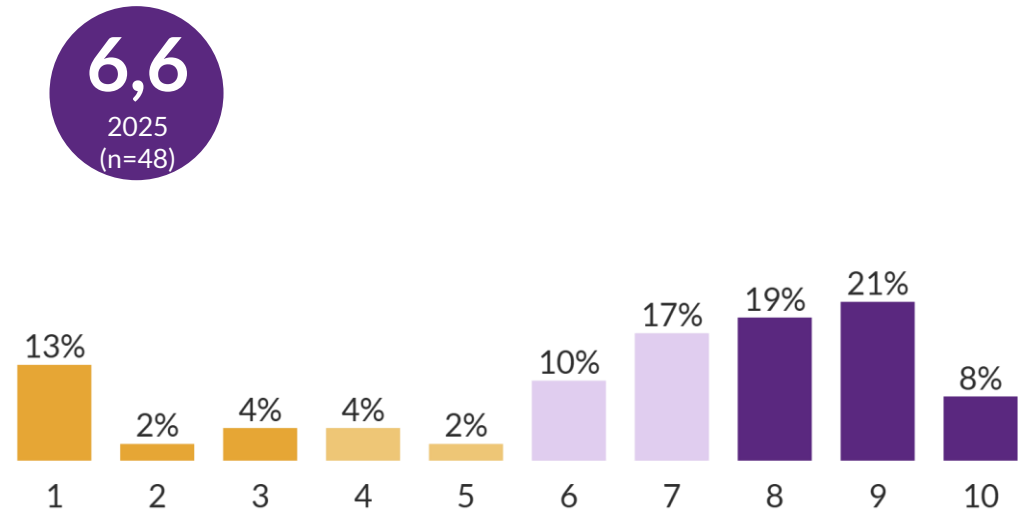
Respondenten is gevraagd een cijfer (van 1 tot 10) te geven voor bepaalde aspecten van de hulp of ondersteuning die zij ontvangen. Gemiddeld geven zij in 2025* een 7,0 voor de kwaliteit van de ondersteuning en een 6,6 voor het resultaat van de ondersteuning. 27% van de respondenten geeft een onvoldoende (5 of lager) voor de kwaliteit van de hulp en 25% geeft een onvoldoende voor het effect van de hulp.

Kunt u een rapportcijfer geven voor:

De kwaliteit van de ondersteuning



Het resultaat van de ondersteuning



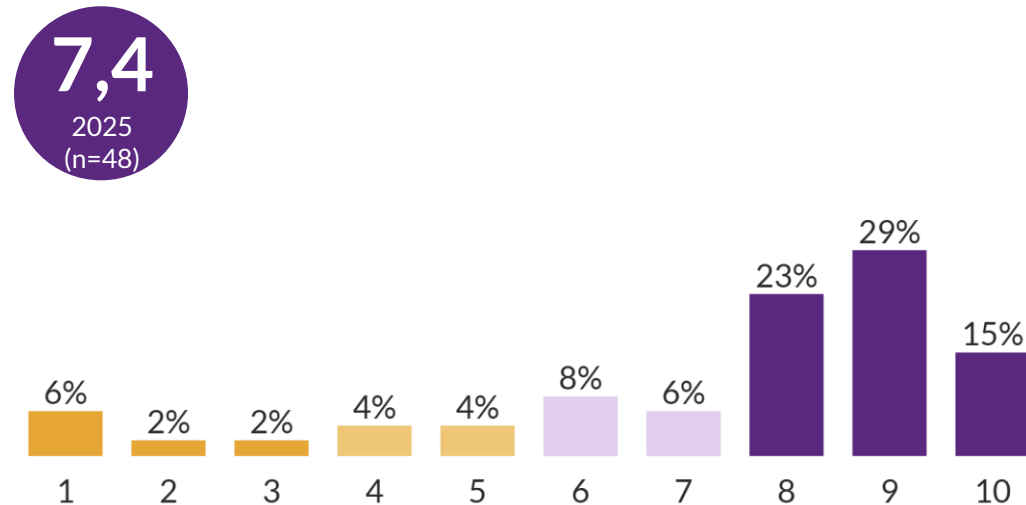
RESULTATEN | RESPONDENTEN GEVEN HET CONTACT MET DE HULPVERLENER EEN 7,4 GEMIDDELD

RAPPORTCIJFERS (2/2)

Respondenten is gevraagd een cijfer (van 1 tot 10) te geven voor bepaalde aspecten van de hulp of ondersteuning die zij ontvangen. Gemiddeld geven zij een 7,4 voor het contact dat zij hebben (gehad) met de hulpverlener of zorgaanbieder in 2025*. Het meest gegeven cijfer is een 9 (29%). 18% van de respondenten geeft een onvoldoende (5 of lager).

Kunt u een rapportcijfer geven voor:

Het contact met de hulpverlener / zorgaanbieder





RESULTATEN | EEN AANTAL OPMERKINGEN VAN RESPONDENTEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben respondenten een opmerking kunnen noteren voor zowel de gemeente als de zorgaanbieder. In de onderstaande tekstvakken staan de meest gegeven antwoorden samengevat.

Wat vindt u goed aan de ondersteuning en waarom?

- Er wordt goed geluisterd en meegedacht
- Deskundigheid en betrokkenheid van hulpverleners
- Duidelijke communicatie en structuur
- Positief effect op het gezin en de ontwikkeling
- In sommige gevallen maatwerk/passende oplossing
- Er worden bij de pluspunten ook aandachtspunten genoemd zoals lange wachttijden en onvoldoende hulp

Wat kan beter in de ondersteuning en waarom?

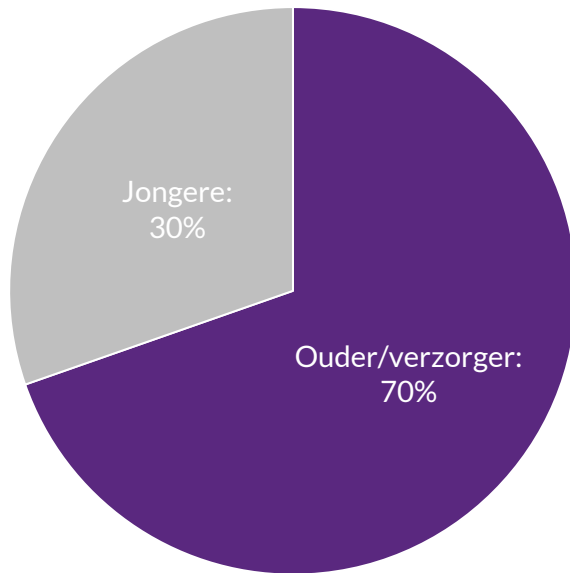
- Lange wachttijden
- De hulpaanvraag en het afgeven van indicatie duurt te lang
- Er wordt onvoldoende geluisterd
- Er worden verkeerde aannames gedaan
- Meer ruimte voor maatwerk
- Kwaliteit zou beter kunnen
- Minder wisselingen in hulpverleners
- Meer ondersteuning vanuit gemeente Meppel



BIJLAGE

BIJLAGE I | ACHTERGRONDGEGEVENS

Graag willen wij weten of jijzelf de jongere bent die om hulp heeft gevraagd of dat u een ouder bent met een jongere/kind die hulp heeft gevraagd. (n=56)





BIJLAGE II | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

