

Clïent ervaringsonderzoek 2025 – Jeugd (n=90)

Inleiding

Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder inwoners die gebruik maken van een Wmo-voorziening of Jeugdhulp. De Wmo rapportage moet gedeeld worden met het ministerie van VWS. De rapportage over de Jeugdhulp hoeft niet bij het ministerie te worden aangeleverd.

In de regio Lekstroom is ervoor gekozen om per 2023 de webapplicatie Ervaringwijzer te gebruiken om de cliëntervaring per hulptraject te meten. Zorgaanbieders zijn sinds de nieuwe inkoop per juli 2023 contractueel verplicht om een vragenlijst te versturen aan hun cliënten nadat zij een hulptraject hebben afgerond.

Opmerking vooraf

In totaal zijn er 76 vragenlijsten ingevuld door (ouders/verzorgers van) respondenten die begeleiding ontvingen van 24 verschillende organisaties (van de 119 gecontracteerde jeugdzorgaanbieders). Een overzicht van deze organisaties is opgenomen in de bijlage. In totaal hebben er in 2025 1407 cliënten jeugdhulp ontvangen, waarvan 1314 cliënten in zorg zaten waarbij de zorgaanbieder een verzoek tot invullen van Ervaringswijzer moet uitsturen. Voor deze 1314 cliënten zijn er 12.653 hulptrajecten opgestart en/of afgerond in 2025. Kanttekening hierbij is dat zorgtrajecten niet synchroon lopen met een kalender jaar; een traject start bijvoorbeeld in november 2024 en loopt af in 2025. Dit betekent dat de cliënt in 2024 wordt meegeteld maar het zorgtraject (ofwel indicatie) pas in 2025 wordt geëvalueerd en wordt meegenomen in het cliëntervaringsonderzoek.

Bij de interpretatie van de resultaten is een aantal aandachtspunten van belang. Allereerst, in de vragenlijst konden respondenten vragen ‘overslaan’. Deze antwoorden zijn in de analyses als missing behandeld, waardoor het aantal respondenten (n) per vraag verschilt. Daarnaast is de respons relatief beperkt (n=90), en met name het aantal jongeren is klein (n=14). Hierdoor kunnen over de jongeren slechts voorzichtige uitspraken worden gedaan en zijn percentages voor deze groep niet gebruikt. De resultaten van ouders/verzorgers zijn betrouwbaarder, maar de mate waarin de uitkomsten representatief zijn. Wel dient rekening te worden gehouden met verschillen in respons tussen zorgaanbieders. De respons verschilt tussen zorgaanbieders (zie Bijlage Overzicht zorgaanbieders), waarbij kleinere aanbieders relatief sterker vertegenwoordigd zijn dan grotere aanbieders (bijvoorbeeld 54% bij Interactie Praktijk Utrecht tegenover 8% bij Atlas). De resultaten zijn daardoor niet zonder meer representatief voor de totale populatie van cliënten van de deelnemende zorgaanbieders.

Tot slot ligt de totale respons lager dan vorig jaar (n=119), wat invloed kan hebben op de vergelijkbaarheid van de resultaten. Het is niet duidelijk waarom de respons in 2025 lager is

dan in 2024. In 2025 heeft een evaluatie over het gebruik van Ervaringswijzer plaatsgevonden. De hieruit komende verbeterpunten, o.a. gericht op het verhogen van de respons, worden in 2026 geïmplementeerd. Verwachting is dat met het doorvoeren van deze verbeterpunten de respons omhoog gaat.

Resultaten 2025

De vragenlijst van 2025 is ingevuld door 90 respondenten, waarvan het merendeel ouders/verzorgers (84%) en een kleinere groep jongeren (16%). Hieronder worden de belangrijkste resultaten besproken; de exacte cijfers zijn opgenomen in de bijlage “Tabellenboek”.

Begeleiding

Respondenten geven aan dat zij zich gehoord voelen (ouders/verzorgers 93% (helemaal) mee eens); jongeren 12 van 14) en dat de begeleiding goed aansluit bij hun behoeften (87% ouders/verzorgers; jongeren 11 van 14). Ook het eerste contact (95% ouders/verzorgers, jongeren 13 van 14) en het tijdig terecht kunnen bij de zorgaanbieder (83% ouders/verzorgers en jongeren 11 van 14) worden positief beoordeeld. In de meeste gevallen zijn doelen samen opgesteld (92% ouders/verzorgers; jongeren 12 van 14) en zijn deze duidelijk (90% ouders/verzorgers; jongeren 12 van 14). Daarnaast wordt in een groot deel van de gevallen besproken hoe het netwerk kan bijdragen aan de ondersteuning (77% ouders/verzorgers; jongeren 10 van 14). Tot slot geven veel respondenten aan dat de begeleiding effect heeft: 85% van de ouders/verzorgers en 10 van de 14 jongeren ervaart dat het beter met hen gaat. Ook geeft 80% van de ouders/verzorgers aan zich beter te kunnen redden in het dagelijks leven, terwijl dit bij jongeren minder vaak het geval is (8 van de 13).

Rapportcijfer

De begeleiding wordt gemiddeld beoordeeld met een 8,7 (jongeren: 8,6; ouders/verzorgers: 8,7). Zowel jongeren als ouders/verzorgers waarderen vooral het gevoel gehoord en gezien te worden, de betrokkenheid van hulpverleners en de persoonlijke benadering.

Wat vond je goed?

In totaal hebben 48 respondenten (8 jongeren en 40 ouders/verzorgers) een inhoudelijk antwoord gegeven op deze open vraag.

Jongeren (n=8)

Jongeren zijn overwegend positief over de begeleiding. Vooral het gevoel gezien en gehoord te worden komt vaak naar voren. Daarnaast waarderen zij de oprechte interesse en betrokkenheid van de hulpverlener en ervaren zij de gesprekken als prettig en veilig. Tot slot helpt de begeleiding hen bij het ontwikkelen van zelfredzaamheid, doordat zij worden gestimuleerd om zelf oplossingen te bedenken en vaardigheden te oefenen. Enkele illustratieve citaten:

“Er werd door een bepaalde therapeut echt voor mij gevochten en was er oprechte belangstelling [...]”

“Het waren altijd goede, rustige en fijne gesprekken. Ik kon mijzelf zijn en altijd mijn hart luchten.”

“Ze laat me zelf de oplossing zoeken voor het probleem zodat ik het in de toekomst ook zelf kan.”

Ouders/verzorgers (n=40)

Ouders/verzorgers zijn overwegend zeer tevreden over de geboden dienstverlening. Als sterke punten noemen zij de deskundigheid van begeleiders, goede communicatie en het gevoel dat er echt naar hen geluisterd wordt. Daarnaast waarderen ouders/verzorgers de snelle reacties op vragen en de mate van maatwerk, waarbij hulpverleners ‘buiten de kaders’ kijken. Ook de veilige en prettige sfeer, de persoonsgerichte benadering en de ruimte voor vragen worden genoemd. Tot slot wordt benadrukt dat hulpverleners actief meedenken, in actie komen en praktische tips uitwisselen. Enkele citaten ter illustratie:

“[naam] had een fijn contact met mij dochter, er was een klik. Mijn dochter accepteerde daardoor de begeleiding. De stappen waren helder die genomen werden en werden altijd afgestemd.”

“[...] over het algemeen kundige en warme mensen [...] Die meedenken, ervoor gaan buiten de lijntjes durven te denken en kijken.

“Wij voelden ons gehoord en gezien en hadden ook echt het gevoel dat de begeleider onze kinderen echt zag. Er was een veilige en fijne omgeving [...]”

Wat kan beter?

Vrijwel alle jongeren en ouders/verzorgers hebben deze vraag overgeslagen of aangegeven dat er niets verbeterd hoefde te worden.

Ouders/verzorgers (n=19)

Van de 19 ouders hebben 15 de vraag inhoudelijk beantwoord. De overige vier ouders geven aan dat er volgens hen niets te verbeteren valt.

De genoemde verbeterpunten zijn divers en worden meestal slechts één keer genoemd. Enerzijds betreffen ze de procedure en praktische kant van het traject, zoals de communicatie vanuit het kantoor, het aanmeldproces en de (flexibiliteit van de) locatie van gesprekken. Anderzijds doen ouders inhoudelijke suggesties voor de begeleiding: twee ouders geven aan dat een langer of intensiever traject wenselijk is, één ouder pleit voor meer afstemming op de specifieke behoeften van het kind, en tot slot wordt genoemd dat er meer

daadkracht nodig is, met een sterkere vertaling naar het dagelijks leven en het bevorderen van zelfredzaamheid. Hieronder enkele citaten ter illustratie:

“[...] het zou fijn zijn als de locatie wat flexibeler was, voor ons als ouders fijn.”

“Ik wist niet dat de begeleiding na de diagnose en nog 2 gesprekken zou stoppen. Ik had eigenlijk gehoopt of verwacht dat nu de diagnose er is er meer gesprekken zouden komen.”

“Meer doorpakken, meer daadkrachtiger handelen dus ook kijken hoe de ouders ermee kunnen omgaan.”

Jongeren (n=4)

Slechts één jongere heeft de vraag inhoudelijk beantwoord. Drie andere jongeren hebben aangegeven dat alles goed is zoals het is en dat er niets veranderd hoeft te worden.

De jongere die de vraag wél heeft beantwoord, geeft aan dat de overdracht beter had gekund, met name bij de wisseling van behandelaar:

“De overgang van de vorige regiebehandelaar naar een vervanger was verschrikkelijk geregeld [...] ik zat opeens van de ene op de andere week zonder waarschuwing zonder therapeut en was er geen regiebehandelaar die mij een nieuwe kon wijzen tot weken later’.

Vergelijking met 2024

Ten opzichte van vorig jaar is de gemiddelde tevredenheid duidelijk gestegen (8,7 vs. 8,2). Ook geven meer ouders/verzorgers aan dat zij zich gehoord voelen tijdens de begeleiding (93% vs. 89,5%). Daarnaast wordt vaker besproken hoe het netwerk (zoals familie en vrienden) kan bijdragen aan de ondersteuning (77% vs. 70,9%).

Tegelijkertijd is er een gemengd beeld zichtbaar als het gaat om ervaren effecten van de begeleiding. Enerzijds geven meer ouders/verzorgers aan dat het beter met hen gaat (85% vs. 81,7%), terwijl anderzijds minder ouders/verzorgers aangeven zich beter te kunnen redden in het dagelijks leven (80% vs. 85,1%).

Samenvatting:

Over het geheel genomen laten de resultaten een positief beeld zien. Respondenten waarderen de begeleiding hoog en ervaren deze als passend, betrokken en ondersteunend. Ten opzichte van vorig jaar zijn op enkele punten verbeteringen zichtbaar, zoals de algemene tevredenheid en het gevoel gehoord te worden. Tegelijkertijd wijzen de resultaten op een aandachtspunt rondom de ervaren zelfredzaamheid, die niet in alle gevallen in dezelfde mate toeneemt.

Wat betekent dit voor ons?

De resultaten bevestigen dat de huidige werkwijze goed aansluit bij de behoeften van cliënten en dat de kwaliteit van de begeleiding op orde is. Tegelijkertijd is het belangrijk om extra aandacht te besteden aan het versterken van zelfredzaamheid, zodat cliënten zich ook daadwerkelijk beter in staat voelen om zelfstandig verder te gaan. Daarnaast blijft het van belang om het netwerk actief te betrekken en de continuïteit van begeleiding te waarborgen.

De RBL en beleidsadviseurs bespreken de resultaten uit dit cliëntervaringsonderzoek tijdens de accountgesprekken met de aanbieders. Het doel van deze gesprekken is om, wanneer nodig, de zorg van de aanbieders te verbeteren. Als tweede is het doel om het aantal respondenten voor het invullen van Ervaringwijzer te vergroten.

TABELLENBOEK HOUTEN Jeugd (n=90)

Ik ben een... (n=90)

	Aantal (%)
Jongere	14 (16%)
Ouder/verzorger	76 (84%)

Ik ben zelf (vanaf de zijlijn) betrokken geweest bij de begeleiding / behandeling van de zorgaanbieder (hiermee wordt bedoeld dat u als ouder ook regelmatig contact hebt (gehad) met de zorgaanbieder)

Jongeren (n=0)	Aantal
-----------------------	---------------

Ouders/verzorgers (n=76)	Aantal (%)
Ja	73 (96%)
Nee	3 (4%)

Ik kon voor mijn gevoel op tijd terecht bij de zorgaanbieder

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	6
Mee eens	5
Neutraal	3
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=74)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	31 (42%)
Mee eens	30 (41%)
Neutraal	10 (14%)
Niet mee eens	1 (1%)
Helemaal niet mee eens	1 (1%)
Niet	1 (1%)

Ik ben tevreden over het eerste contact met de zorgaanbieder

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	6
Mee eens	7
Neutraal	-
Niet mee eens	1
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=73)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	51 (70%)
Mee eens	18 (25%)
Neutraal	3 (4%)
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	1 (1%)

Ik heb de doelen samen met mijn begeleider / behandelaar opgesteld

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	7
Mee eens	6
Neutraal	1
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=73)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	41 (56%)
Mee eens	26 (36%)
Neutraal	4 (6%)
Niet mee eens	2 (3%)
Helemaal niet mee eens	-

De doelen voor de begeleiding / behandeling zijn duidelijk voor mij

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	5
Mee eens	7
Neutraal	2
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=73)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	39 (53%)
Mee eens	27 (37%)
Neutraal	6 (8%)
Niet mee eens	1 (1%)
Helemaal niet mee eens	-

Er is met mij besproken hoe anderen (zoals familie en vrienden) ook kunnen helpen

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	8
Mee eens	2
Neutraal	3
Niet mee eens	1
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=73)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	27 (37%)
Mee eens	29 (40%)
Neutraal	15 (21%)
Niet mee eens	2 (3%)
Helemaal niet mee eens	-

De begeleiding / behandeling past bij de ondersteuning en hulp die ik nodig had

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	5
Mee eens	6
Neutraal	2
Niet mee eens	1
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=73)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	36 (49%)
Mee eens	28 (38%)
Neutraal	4 (6%)
Niet mee eens	3 (4%)
Helemaal niet mee eens	2 (3%)

Ik voelde me gehoord tijdens de begeleiding / behandeling

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	8

Mee eens	4
Neutraal	2
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=73)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	46 (63%)
Mee eens	22 (30%)
Neutraal	3 (4%)
Niet mee eens	2 (3%)
Helemaal niet mee eens	-

Ik vond het prettig dat anderen (zoals familie en vrienden) betrokken waren bij de hulp (indien niet van toepassing overslaan)

Jongeren (n=12)	Aantal
Helemaal mee eens	5
Mee eens	5
Neutraal	1
Niet mee eens	1
Helemaal niet mee eens	-

Ouders/verzorgers (n=31)*	Aantal
Helemaal mee eens	13
Mee eens	12
Neutraal	6
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	-

42 respondenten (=58% van de respondent) heeft deze vraag overgeslagen.

Zijn er nog andere zorgaanbieders of andere hulporganisaties betrokken die ondersteuning en hulp bieden? (indien niet van toepassing overslaan)

Jongeren (n=13)	Aantal
Ja	4
Nee	9

Ouders/verzorgers (n=73)	Aantal (%)
Ja	36 (49%)
Nee	37 (51%)

De zorgaanbieder werkt goed samen met deze partijen (zoals andere zorgaanbieders, school of vrijwilligers)

Jongeren (n=8)	Aantal
Helemaal mee eens	1
Mee eens	5
Neutraal	1
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	1

Ouders/verzorgers (n=59)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	28 (47%)
Mee eens	17 (29%)
Neutraal	12 (20%)
Niet mee eens	2 (3%)
Helemaal niet mee eens	-

De zorgaanbieder krijgt van mij het volgende rapportcijfer

	Gemiddelde
Totale groep (n=86)	8,7
Jongeren (n=14)	8,6
Ouders/verzorgers (n=72)	8,7

Door de begeleiding / behandeling gaat het beter met mij

Jongeren (n=14)	Aantal
Helemaal mee eens	5
Mee eens	5
Neutraal	3
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	1

Ouders/verzorgers (n=67)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	27 (40%)
Mee eens	30 (45%)
Neutraal	9 (13%)
Niet mee eens	1 (1%)
Helemaal niet mee eens	-

Door de begeleiding / behandeling kan ik me beter redden

Jongeren (n=13)	Aantal
Helemaal mee eens	5

Mee eens	3
Neutraal	4
Niet mee eens	-
Helemaal niet mee eens	1

Ouders/verzorgers (n=70)	Aantal (%)
Helemaal mee eens	26 (37%)
Mee eens	30 (43%)
Neutraal	11 (16%)
Niet mee eens	3 (4%)
Helemaal niet mee eens	-

BIJLAGE – OVERZICHT ZORGAANBIEDERS

Hieronder een overzicht van de 24 zorgaanbieders die zijn vertegenwoordigd in dit onderzoek. In totaal hebben 102 gecontracteerde zorgaanbieders jeugdhulp verleend aan Houtense jeugdigen in 2025. Dat een groot deel van de zorgaanbieders niet is vertegenwoordigd kan deels verklaard worden door het feit dat een meerderheid erg kleinschalig is, waarvan 41 zorgaanbieders zelfs maar 1 of 2 cliënten hadden in 2025. Daarnaast zijn een aantal resultaten vergrendeld omdat deze pas worden vrijgegeven bij een bepaald aantal responses per aanbieder.

Atlas (18x) (n=220)	Forestconsult (2x) (n=6)
Youké (15x) (n=65)	Gradatuszorg (2x) (n= 12)
Interactie Praktijk Utrecht (7x) (n=13)	IKOS (2x) (n= 69)
Dokter Bosman (5x) (n=63)	Keizerhuis (2x) (n= 30)
Impegno (5x)	Praktijk de Pleisterplek (2x) (n= 17)
PPH kind-jeugd (5x) (n=142)	Bart autismecoach en trainer (1x) (n= 1)
Vooruit met Zorg (5x) (n= 23)	BijDirma (1x) (n= 1)
GB Autisme (3x) (n= 23)	Charlotte Walraad Psychomotorische Kindertherapie en Begeleiding (1x) (n= 2)
Jess GGZ (3x) (n= 44)	Hartesleutels (1x) (n= 27)
Timon (3x) (n= 35)	iHub familiezorg (1x) (n= 37)
De Barrage (2x) (n= 10)	Jayda CC (1x) (n= 3)
De Spelende Wolf (2x) (n= 4)	Youz & I-psy (Parnassia Groep) (1x) (n= 19)

(aantal keer vragenlijst ingevuld x) (n= totaal aantal cliënten per aanbieder in 2025)