

Cliëntervaringsonderzoek jeugd Heerenveen 2024

cmo stamm.
kennis • onderzoek • advies



Colofon

Titel

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd Heerenveen 2024

Datum

Januari 2025

Opdrachtgever

Gemeente Heerenveen

Sociaal Planbureau Groningen,

onderdeel van CMO STAMM

Laan Corpus den Hoorn 100-2

9728 JR GRONINGEN

www.sociaalplanbureaugroningen.nl

Auteurs

Hermien Maarsingh

Adviseur

Jessy Snip

Onderzoeker

Inhoud

1. Inleiding.....	4
2. Vraagstelling	5
3. Onderzoeksaanpak.....	5
4. Vragenlijst.....	8
4.1 Verwijzing en start	8
4.2 Kwaliteit en effect	11
5. Interviews	12
6. Aanbevelingen	12
7. Samenvatting	13
8. Beperkingen en vervolgstappen	14

1. Inleiding

De gemeente Heerenveen is verantwoordelijk voor de jeugdhulp in de gemeente. Ze willen ervoor zorgen dat de jeugdhulp steeds beter wordt en iedereen de hulp krijgt die bij hem of haar past. Daarom is aan zoveel mogelijk ouders/verzorgers van cliënten gevraagd hoe zij de jeugdhulp (hebben) ervaren. Wat gaat goed en wat kan beter? Op basis van deze informatie geven we inzicht in de cliëntervaringen met Team Jeugd en Gezin in de gemeente Heerenveen.

De gemeente Heerenveen wil inzicht in hoe de cliënten en hun ouders¹ de dienstverlening van de gemeente ervaren. Het gaat daarbij om de individuele hulp en begeleiding door de gemeentelijke medewerkers zelf en de doorverwijzing door het gemeentelijke team naar passende hulp door derden (gecontracteerde zorgaanbieders). Naast de kwaliteit van het gemeentelijke team wil de gemeente inzicht in de kwaliteitsbeleving van cliënten/ouders van de dienstverlening door derden (zorgaanbieders, externe verwijzers). Het onderzoek moet directe sturingsinformatie bieden die handvatten geeft aan de gemeente en betrokken zorgverleners om hun dienstverlening en zorg te verbeteren. In 2024 heeft het onderzoek zich met name gericht op de ervaringen met de dienstverlening van de gemeente.

Het Sociaal Planbureau Groningen, onderdeel van CMO STAMM, is gevraagd om het onderzoek onder cliënten en hun ouders uit te voeren. In 2019 zijn hier samen met de gemeente de voorbereidende werkzaamheden voor verricht. Begin 2020 is met de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd in de gemeente Heerenveen gestart. Nadat bij de rapportage over de resultaten van 2020 bleek dat de respons onvoldoende was, is in 2021 een pas op de plaats gemaakt. Vervolgens is er ingezet op het verhogen van de respons onder een specifieke doelgroep. Vanwege deze aanpassing in de onderzoekopzet, is er over 2021 geen rapportage uitgebracht en is in 2022 een begin gemaakt met een meer gerichte werkwijze. In 2023 en 2024 is deze lijn doorgezet met de intentie om de respons verder te verhogen.

In deze rapportage worden voor de vierde keer de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd Heerenveen getoond. In de rapportage worden de onderzoeksresultaten van 1 januari 2024 tot en met 31 december 2024 weergegeven.

¹ In het onderzoek worden zowel ouders als verzorgers benaderd. Ten bate van de leesbaarheid wordt er verder verwezen met de term 'ouders'.

2. Vraagstelling

De hoofdvraag van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd Heerenveen is:

- Hoe ervaren cliënten en hun ouders de dienstverlening van de gemeente Heerenveen als het gaat om de jeugdhulp?

In 2024 hebben we ons gericht op de deelvragen:

- Hoe ervaren ouders van cliënten de dienstverlening van de gemeente Heerenveen als het gaat om de toeleiding naar de jeugdhulp?
- Hoe ervaren ouders van cliënten de kwaliteit en het effect van de toegewezen jeugdhulp?

Doel

Het doel van het onderzoek is om antwoord te geven op deze vragen en te achterhalen waar cliënten en ouders verbeterpunten zien voor de dienstverlening van de gemeente. De vragenlijsten zijn doorlopend het gehele jaar ingevuld door ouders van cliënten, zodat de resultaten geen momentopname maar een weergave van de hulpverlening over het gehele jaar zijn.

Leeswijzer

In de rapportage is in hoofdstuk 3 de onderzoeksaanpak beschreven. In hoofdstuk 4 en 5 worden de resultaten van het onderzoek gedeeld. Hoofdstuk 6 gaat in op de aanbevelingen aan de gemeente Heerenveen en in hoofdstuk 7 volgt een samenvatting van het rapport. In het laatste hoofdstuk worden de beperkingen van het onderzoek besproken evenals eventuele vervolgstappen.

3. Onderzoeksaanpak

Voorwaarden onderzoek

Er zijn een aantal belangrijke uitgangspunten geweest voor het onderzoek:

- Ten eerste was het de wens om een continue uitvraag te doen en niet een incidentele waarbij alle cliënten in één keer zouden worden bevraagd. Er is rekening gehouden met de fase van een hulpverleningstraject waarin de jeugdige zich bevindt.
- Ten tweede is gestreefd om een zo laagdrempelig mogelijke manier van benaderen toe te passen. Door de vragenlijst erg kort en eenvoudig te maken en online te presenteren is geprobeerd om een zo groot mogelijke groep ouders en verzorgers de kans te geven te reageren.
- Ten derde is, anders dan in veel ander cliëntervaringsonderzoek voor jeugdzorg, onderscheid gemaakt tussen verschillende vormen van hulp en zorg. Omdat wordt verondersteld dat sommige cliënten en hun ouders en verzorgers zich in zo'n complexe zorgsituatie bevinden dat een standaard vragenlijst onmogelijk aan kan sluiten bij hun situatie.

Algemene onderzoekopzet

Het onderzoek bestaat uit een online vragenlijst en verdiepende interviews. Afhankelijk van hun situatie worden de ouders van cliënten via een brief uitgenodigd voor de vragenlijst. Interviews worden afgenomen bij respondenten van de vragenlijst die zich daarvoor hebben aangemeld. In de vragenlijst en de interviews wordt rekening gehouden met de

verschillende fasen die een zorgtraject kent. Er wordt daarom gebruik gemaakt van een vragenlijst die gaat over de verwijzing en start van de jeugdhulp en een vragenlijst die gaat over de kwaliteit en de effecten van de hulp.

Werving

Kinderen en jongeren die jeugdhulp ontvangen zitten in heel verschillende situaties. Sommige hulp is tijdelijk van aard, maar er zijn ook gevallen waarin kinderen of jongeren langdurig jeugdhulp ontvangen. Bovendien verschilt de aard en de intensiteit van de hulp. De gemeente heeft door haar registraties inzicht in het type, de intensiteit en de duur van de hulp die een kind of jongere ontvangt.

Om cliënten en hun ouders op het juiste moment te kunnen bevragen is de werving voor het onderzoek gekoppeld aan het berichtenverkeer van de gemeente. Wanneer de gemeente een bericht over de toewijzing of de beëindiging van jeugdhulp ontvangt, gaat ze met behulp van een stroomschema, dat is opgesteld ten behoeve van het onderzoek, na voor welke uitnodiging de situatie geschikt is. De volgende factoren spelen een rol in het besluit om een cliënt of ouders uit te nodigen:

- *Het soort en de duur van de jeugdhulp.* Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen hersteltrajecten, duurzame trajecten en een categorie met specifieke situaties. In de laatste categorie vallen situaties zoals pleegzorg, stapeling van producten, doorverwijzing door een gecertificeerde instelling en PGB. Deze categorie wordt niet uitgenodigd voor een online vragenlijst.
- *De leeftijd.* In principe worden ouders gevraagd deel te nemen aan het onderzoek. Echter, wanneer een kind ouder is dan 16 jaar krijgen ouders geen uitnodiging.
- *Interne of externe verwijzing.* Cliënten en ouders die door een externe partij naar jeugdhulp zijn verwezen ontvangen alleen de vragenlijst over de kwaliteit en effecten van de hulp, niet die over de verwijzing en start van de zorg.

Op basis van de situatie besluit de gemeente of cliënten of hun ouders uitgenodigd worden voor een vragenlijst over de verwijzer, een vragenlijst over kwaliteit en effect of niets. Uitgangspunt is dat alle cliënten worden aangeschreven voor het onderzoek, tenzij zij in een eerdere fase hebben aangegeven hier geen prijs op te stellen.

Cliënten of ouders ontvingen voorheen een brief met een link naar de gemeentelijke website en een persoonlijke code. Door de code in te vullen via de gemeentelijke website kwamen ze op de juiste vragenlijst terecht. De stappen die ondernomen moesten worden om bij de vragenlijst terecht te komen, waren mogelijk één van de oorzaken van de lage responsaantallen in 2020. Daarom is er in 2021 ingezet op de overstap van het uitnodigen via fysieke brieven naar uitnodigingen via e-mails. Hierdoor konden ouders van cliënten op een link klikken en kwamen zij direct bij de vragenlijst terecht. Dit verlaagt de drempel om de vragenlijst in te vullen. Daarnaast wordt het hierdoor mogelijk om herinneringsmails te versturen. In 2024 is wederom gebruik gemaakt van digitale uitnodigingen en herinneringen.

Voor het versturen van digitale uitnodigen is een e-mailadres nodig. Van de jongeren worden deze niet geregistreerd. Ook van ouders/cliënten die onder de (financiële) verantwoordelijkheid van de gemeente Heerenveen vallen, maar waarbij geen verwijzing via de gemeentelijke toegang plaatsvindt, zijn de nodige contactgegevens onbekend bij de gemeente. Overleg met jeugdhulpaanbieders over het aanleveren van deze contactgegevens, heeft niet plaatsgevonden. Deze twee groepen hebben dan ook geen uitnodigingen ontvangen.

Vragenlijst

De Regeling Jeugdwet beschrijft welke onderdelen een cliëntervaringsonderzoek voor de jeugdhulp moet bevatten. Er worden drie onderwerpen benoemd: de zorgtoeleiding, de kwaliteit van de zorg en de mate waarin de zorg bijdraagt aan gezond en veilig opgroeien en de invloed op de zelfstandigheid, zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie. In de door Stichting Alexander ontwikkelde vragenlijst MCJO² komen alle onderwerpen aan bod. Er zijn daarom voor het onderzoek vier eenvoudige online vragenlijsten ontwikkeld die gebaseerd zijn op de vragenlijst van Stichting Alexander. Vanwege de wens om aan te sluiten op de fasen van een hulptraject zijn de volgende vier lijsten ontwikkeld:

- Vragenlijst over de verwijzing en start voor ouders
- Vragenlijst over de verwijzing en start voor jongeren ouder dan 16 jaar
- Vragenlijst over de kwaliteit en het effect voor ouders
- Vragenlijst over de kwaliteit en het effect voor jongeren ouder dan 16 jaar

In deze lijsten wordt voor het vormgeven van de antwoordmogelijkheden zo veel mogelijk gebruik gemaakt van symbolen en zo min mogelijk van geschreven tekst. Ook wordt er bij iedere vraag ruimte geboden om het meerkeuzeantwoord toe te lichten. In 2024 zijn alleen de vragenlijsten voor ouders gebruikt.

Interviews

Respondenten kunnen aan het eind van de vragenlijst aangeven dat zij deel willen nemen aan een verdiepend interview. Op basis van de vragenlijsten is een itemlijst opgesteld voor de interviews. Aan de hand van de onderwerpen op deze itemlijst worden verdiepende vragen gesteld. Van de interviews worden schriftelijke verslagen gemaakt. Deelnemende ouders hebben een geïnformeerd toestemmingsformulier ondertekend.

Respons

In 2020 was de respons op de vragenlijst voor ouders en verzorgers over de verwijzing en start van de jeugdhulp 14% (19 respondenten op 138 uitnodigingen). In 2023 was de respons toegenomen naar 30% (34 respondenten op 112 uitnodigingen) voor de vragenlijst over de verwijzing en de start. In 2024 is de respons 23% (22 respondenten op 94 uitnodigingen). De respons is dus iets afgenomen ten opzichte van het voorgaande jaar, maar hoger dan in 2020. De respons op de vragenlijst over kwaliteit en effect is 7% (8 respondenten op 119 uitnodigingen). De respons in dit onderzoek is nog steeds beperkt. We kunnen op basis van de verzamelde data geen uitspraken doen over de hele groep ouders waarvan de kinderen jeugdhulp hebben ontvangen via de gemeente Heerenveen. Wel schetst de respons een beeld van de ervaringen van deze ouders. De respons op de vragenlijst over kwaliteit en effect is te laag om de uitkomsten ervan te delen. Wel wordt er een korte omschrijving gegeven van de strekking van deze respons. Met vier ouders zijn verdiepende gesprekken gevoerd. De uitkomsten van deze gesprekken worden gedeeld in hoofdstuk 5.

² Donkers, A., Valkenstijn, M., Carrière, L., Strating, G. & Rutjes, L. (2017). "Project MCJO: Van meten naar verbeteren". Utrecht/Amsterdam: NJI/St. Alexander.

In 2024 zijn er alleen vragenlijsten naar ouders of verzorgers van cliënten onder de 16 verstuurd. We kunnen dus geen uitspraken doen over de hulpverlening aan 16-plussers.

Responspercentages

Vragenlijst	Aantal genodigden	Aantal respondenten	Responspercentage	Verdiepende interviews
Ouders/verzorgers verwijzing en start	94	22	23,4%	1
Ouders/verzorgers kwaliteit en effect	119	8	6,7%	3

4. Vragenlijst

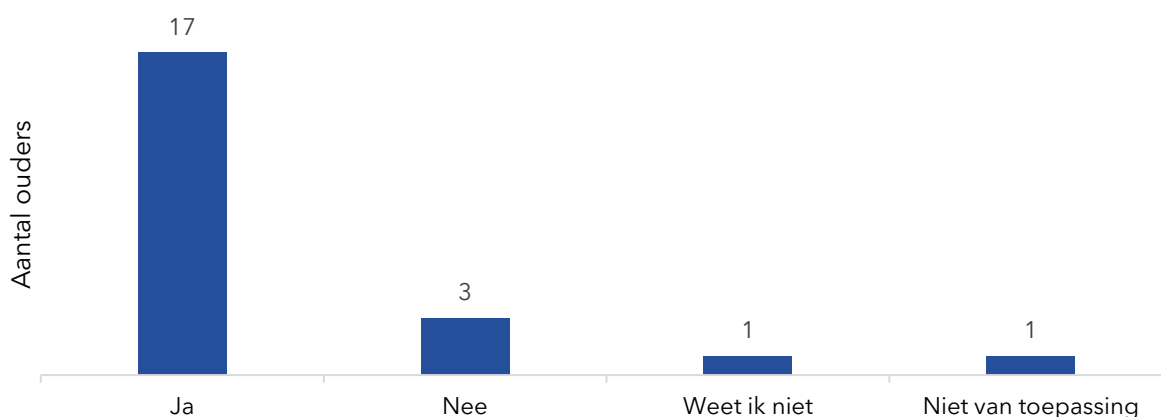
In dit hoofdstuk worden de resultaten van de vragenlijsten besproken. Het gaat om de vragenlijst over toegang naar de hulp. Deze vragenlijst is in 2024 alleen onder ouders van cliënten verspreid. Eenentwintig ouders hebben de vragenlijst volledig ingevuld. Eén ouder heeft alleen een deel van de vragenlijst ingevuld. Deze antwoorden worden ook meegenomen in de resultaten. Vanwege het kleine aantal respondenten rapporteren we in absolute aantallen.

4.1 Verwijzing en start

Kennis over de toegang

De meerderheid (17) van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, wist waar ze moesten zijn toen ze hulp zochten. In de toelichting geeft een aantal ouders aan dat ze bijvoorbeeld door hun eigen begeleiding of het consultatiebureau doorverwezen zijn naar de gemeente en dat de hulp daardoor gemakkelijk te vinden was. Er waren drie ouders die aangaven dat ze niet wisten waar ze moesten zijn toen ze hulp zochten. Zij hebben niet toegelicht waarom dit het geval was. In 2023 was het aantal ouders dat moeite had hulp te vinden een stuk hoger (13).

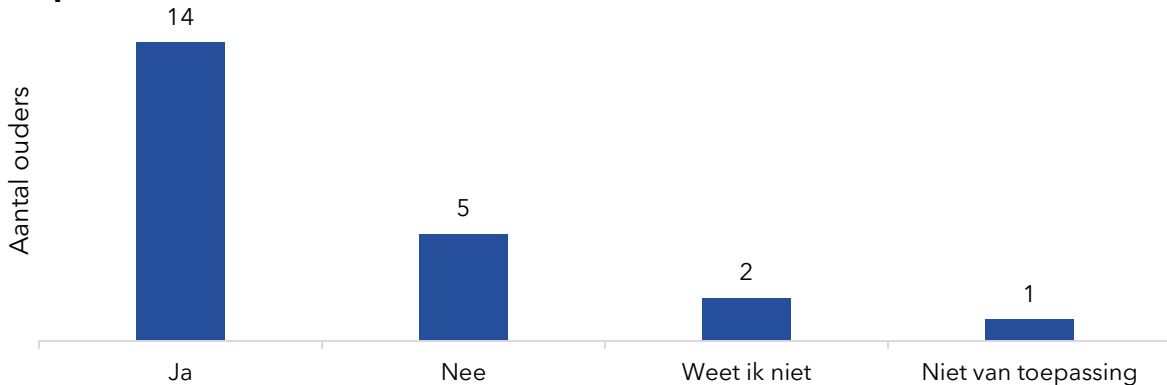
Ik wist waar we moesten zijn toen wij hulp zochten (N=22)



Tevredenheid over het tempo

De meerderheid (14) van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld is tevreden met de snelheid waarmee het eerste gesprek (de intake of de start van de behandeling) met een hulpverlener heeft plaatsgevonden. Een aantal ouders geeft in de toelichting aan dat ze snel de juiste hulp kregen. Een kleiner deel van de ouders (5) geeft aan dat zij niet tevreden zijn over de termijn waarop het eerste gesprek plaats kon vinden.

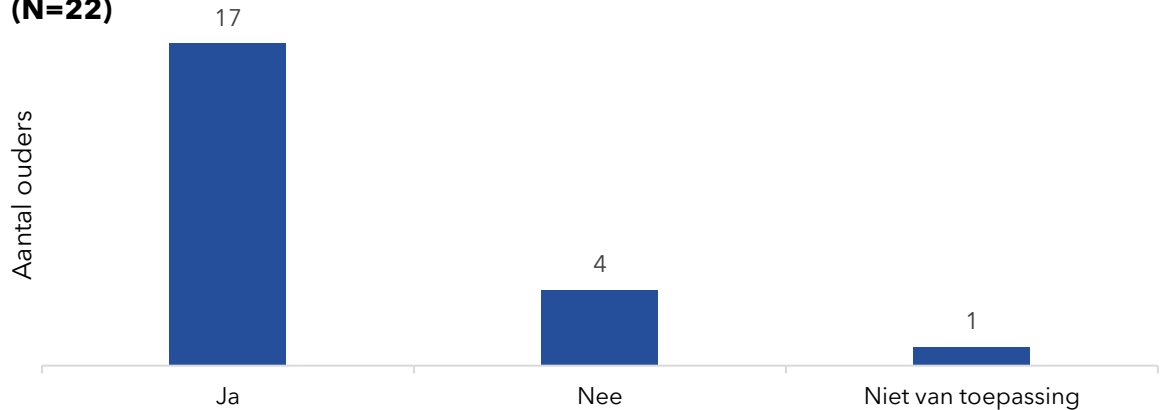
Ik ben tevreden over hoe snel wij het eerste gesprek hadden met de hulpverlener (N=22)



Luisteren naar de hulpvraag

Een ruime meerderheid (17) van de ouders geeft aan dat er goed is geluisterd naar wat er voor het kind en het gezin nodig was. Twee ouders geven hierbij aan er snel duidelijk was wat er nodig was in het gezin. Een aantal (4) ouders geeft aan dat er niet goed is geluisterd. Twee ouders geven in de toelichting aan dat er niet goed naar hen werd geluisterd en dat hun antwoorden werden verdraaid. Een ander licht toe dat gesprekken vaak opnieuw gevoerd moesten worden.

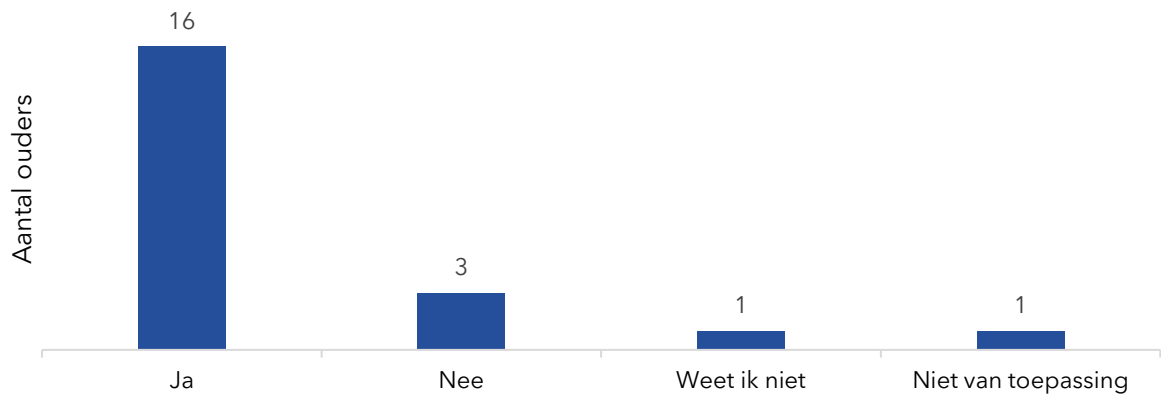
De hulpverlener heeft goed geluisterd naar wat mijn kind of ons gezin nodig had (N=22)



Beslissingen in samenspraak

Over de samenspraak in de genomen beslissingen zijn de meeste (16) ouders positief. Een klein aantal (3) ouders is niet tevreden over de manier waarop de beslissingen zijn genomen. Zij geven aan dat de gemeente alles heeft besloten.

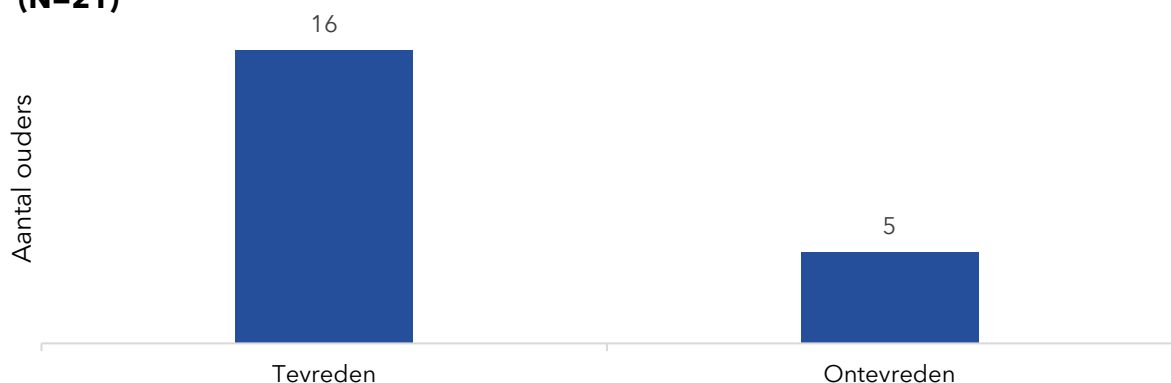
Beslissingen over de hulp zijn samen met mij en mijn kind genomen (N=21)



Tevredenheid over de besluitname

Het grootste deel (16) van de ouders is tevreden over de manier waarop de beslissingen over de hulpverlening zijn genomen. Geen van hen heeft toegelicht waar dit door kwam. Ook een aantal ouders (5) is niet tevreden over de manier waarop de beslissingen zijn genomen. Zij geven aan dat ze niet fijn zijn behandeld.

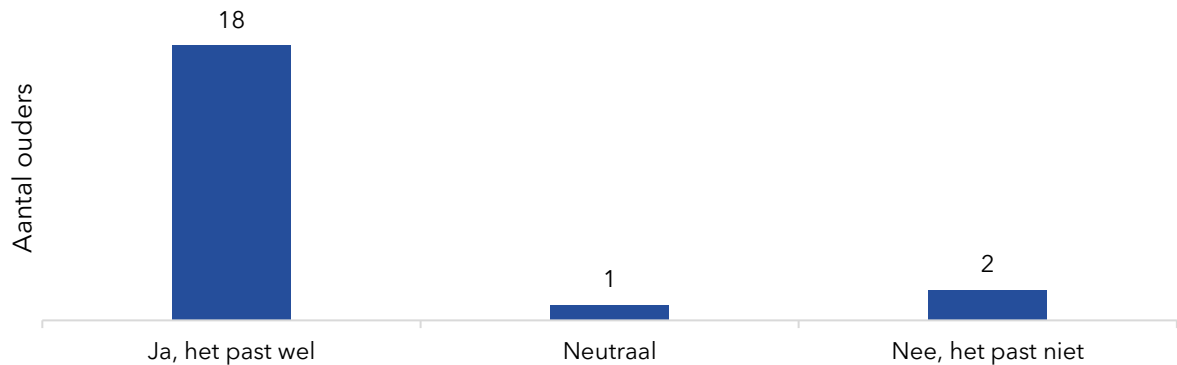
Hoe tevreden bent u over de manier waarop beslissingen worden genomen? (N=21)



Aansluiting bij de hulpvraag

Het merendeel (18) van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, geeft aan dat de aangeboden hulp goed bij de hulpvraag van het kind past. Een ouder geeft daarbij aan dat ze de juiste handvatten hebben gekregen om zelf aan de slag te gaan. Eén ouder staat neutraal in de vraag of de hulp passend is en twee ouders geven aan dat de hulp niet passend is. Eén van hen geeft daarover aan dat de gemeente niet voldoende heeft geluisterd.

Past de hulp die jullie aangeboden krijgen bij het probleem of de vraag van uw kind of gezin? (N=21)



Opmerkingen over het vinden van hulp

Ouders konden in twee open vragen aangeven wat zij goed en minder goed vonden gaan in de toegang naar de hulpverlening. Over wat er goed ging geven ouders aan dat er goed met hen werd meegedacht en dat er naar hen werd geluisterd. Ze geven aan dat er vlot passende hulp werd gevonden en dat de gemeente hierin een fijne, proactieve rol nam.

Op de vraag wat er niet goed ging in de toegang naar hulp geven ouders aan dat ze vaak hun verhaal opnieuw moesten doen, bij verschillende instanties of bij verschillende medewerkers vanuit de gemeente. Ook wordt aangegeven dat de gemeente niet goed genoeg naar de hulpvraag heeft gekeken en dat ze de indruk geven dat het alleen maar draait om het geld.

4.2 Kwaliteit en effect

De vragenlijst over kwaliteit en effect is door acht ouders ingevuld. Dit aantal is te laag om de uitkomsten te delen. Wel volgt er ter illustratie een korte omschrijving van de respons.

Het merendeel van de ouders die de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulpverlening hebben ingevuld, is niet tevreden over de samenwerking tussen de verschillende hulpverleners. Ouders geven bijvoorbeeld aan dat er te weinig kennis is van het dossier van hun kinderen of dat de juiste hulpverlening niet geboden is. Over de samenwerking tussen de school of opvang van het kind en de hulpverlening zijn de meeste ouders wel tevreden.

De meerderheid van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, geeft aan dat het thuis goed gaat met hun kind. Toch geeft ook een aantal ouders aan dat het thuis niet goed gaat. Een ouder geeft daarover aan dat het kind meer hulp en ondersteuning nodig heeft dan het nu krijgt. De meerderheid van de ouders is tevreden over hoe het met hun kind op school gaat. De helft van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld vond de hulp die hun kind heeft ontvangen nuttig, de andere helft vond dat niet. Zij geven bijvoorbeeld aan dat de hulp te laat kwam of dat de hulp niets heeft opgeleverd. De meerderheid van de ouders geeft aan dat hun kind nog niet voldoende is geholpen met de hulp die is geboden. Deze kinderen hebben nog langer dezelfde ondersteuning of meer ondersteuning nodig.

5. Interviews

In 2024 zijn er vier verdiepende gesprekken gevoerd met ouders van kinderen met een hulpvraag bij de gemeente Heerenveen. Eén van hen was erg positief over de ervaringen met de gemeente Heerenveen. Deze ouder omschreef de gezinsbegeleider als een fijne samenwerkingspartner die goede ondersteuning biedt aan het gezin. Iemand die meedenkt en een proactieve houding aanneemt. De regie over het zoeken en regelen van passende hulp ligt in dit gezin met name bij de geïnterviewde ouder. De gemeente ondersteunt waar nodig.

De andere drie geïnterviewde ouders zijn minder positief over hun ervaringen met de gemeente Heerenveen. De rode lijn in de gesprekken lag rondom het thema vertrouwen. In alle drie de situaties is het vertrouwen van de ouders in de gemeente beschadigd naar aanleiding van een voorval met de gezinsbegeleider. Dit soort voorvallen zijn enorm stressvol en kunnen het gevoel van veiligheid aantasten. Vooral als ze samen gaan met angst voor het stoppen van de hulp of uithuisplaatsing. Ouders zitten in een kwetsbare positie en zijn wat betreft de hulp voor hun kinderen afhankelijk van de gemeente. Daarom durven ze niet altijd actie te ondernemen naar aanleiding van zo'n voorval.

Nadat de relatie met de gezinsbegeleider is verstoord, nemen ouders vaak een externe ondersteuner mee in de gesprekken met de gemeente. Uit de interviews blijkt dat ze de gemeente niet (meer) zien als een samenwerkingspartner, maar als een partij tegen wie ze zich moeten bewijzen of verdedigen. Met de aanwezigheid van de externe partij, gaan de gesprekken vaak beter, geven de ouders aan. Dit is fijn, maar zorgt ook voor verwarring en extra wantrouwen richting de gemeente. Het lijkt dan namelijk vaak alsof er ineens meer mogelijkheden zijn en ouders worden anders bejegend. Het is dan ook belangrijk dat de gemeente eerlijk en transparant is over de overwegingen en beslissingen die zij maken. Zonder de indruk te wekken dat het geld belangrijker is dan het kind.

Ouders willen de gemeente meegeven dat ze zich bewust moeten zijn van de effecten die hun opmerkingen en acties hebben op ouders. Ervaringsdeskundigen zouden hierin bijvoorbeeld een rol kunnen spelen door voorlichting en advies te geven of door aan te sluiten bij gesprekken met ouders.

6. Aanbevelingen

Op basis van de onderzoeksresultaten zijn een aantal aanbevelingen te formuleren. Vanwege de lage responsaantallen kunnen we geen algemene conclusies trekken over de ervaringen van ouders met team Jeugd en Gezin van de gemeente Heerenveen. De aanbevelingen zijn geformuleerd op basis van het beeld dat we van de inzet van de gemeente krijgen op basis van de beperkte respons. De vier aanbevelingen hebben betrekking op het versterken van de vertrouwensband met inwoners.

- Ten eerste is het belangrijk dat medewerkers van de gemeente Heerenveen een minder wantrouwende houding aannemen tegenover de ouders van kinderen met een hulpvraag. Wanneer de gemeente haar inwoners vertrouwt, zal dit ook een positieve uitwerking hebben op het vertrouwen van ouders richting de gemeente. Hierbij is het van belang om voorvallen waarin het vertrouwen van ouders beschadigd is goed te bespreken en op te lossen. En om ouders te ondersteunen in het herstel van de vertrouwensband met de medewerker.

- Een ander belangrijk aspect in het creëren en behouden van een vertrouwensband tussen de gemeente en haar inwoners is transparantie. Wanneer ouders het beslissingsproces van de gemeente begrijpen en hierin op een duidelijke en toegankelijke manier worden meegenomen, zal hun vertrouwen richting de gemeente toenemen. Dit kan worden bereikt door middel van regelmatige en heldere communicatie, het bieden van inspraakmogelijkheden en het tijdig informeren over ontwikkelingen.
- Ouders van kinderen met een hulpvraag ervaren vaak veel stress rondom dit proces. Ook spelen er soms andere dingen in het gezin die veel stress kunnen opleveren, zoals echtscheidingen en financiële problemen. Gemeentemedewerkers kunnen zich meer bewust zijn van deze stress en hier op een begripvolle en ondersteunende manier mee omgaan. Dit kunnen zij doen door stress-sensitief te werken. Door open te staan voor de ervaringen en inzichten van ervaringsdeskundigen, kunnen medewerkers leren hoe zij overkomen op ouders en hoe zij hun communicatie en benadering kunnen verbeteren. Ervaringsdeskundigen kunnen waardevolle inzichten bieden over wat ouders nodig hebben om zich gehoord en begrepen te voelen, wat bijdraagt aan een betere samenwerking en meer vertrouwen tussen ouders en de gemeente.
- Tenslotte is het belangrijk dat de focus vanuit de gemeente altijd ligt op passende ondersteuning en niet uitsluitend op financiële overwegingen. Door tijdig de juiste hulp te bieden, kunnen veel problemen in een vroeg stadium worden voorkomen. Preventieve hulp, afgestemd op het gezin, kan escalaties en zwaardere zorg voorkomen, wat uiteindelijk niet alleen beter is voor het kind, maar ook kostenbesparend werkt op de lange termijn. Een benadering waarin het belang van het kind en het gezin centraal staat, draagt bij aan duurzamere oplossingen en versterkt het vertrouwen in de gemeente.

7. Samenvatting

In opdracht van de gemeente Heerenveen voert Sociaal Planbureau Groningen het cliëntervaringsonderzoek voor de jeugdhulp uit. De resultaten hiervan zijn getoond in deze rapportage. Het doel van het onderzoek is om te achterhalen hoe cliënten en ouders de dienstverlening ervaren en waar zij verbeterpunten zien voor de dienstverlening en zorg.

Het onderzoek bestaat uit een online vragenlijst en verdiepende interviews. In 2024 zijn alleen ouders van cliënten benaderd met een vragenlijst over de verwijzing en start van de jeugdhulp en de kwaliteit en het effect van de hulpverlening. Vanwege de beperkte respons op de tweede vragenlijst, worden alleen de cijfers van de eerste vragenlijst gedeeld.

Vanwege een beperkte respons kunnen er geen generaliserende conclusies worden getrokken op basis van de resultaten. De resultaten vormen wel een beeld van de ervaringen met de dienstverlening van de gemeente Heerenveen. De uitkomsten zijn hier in grote lijnen weergegeven:

Vragenlijsten

De meerderheid van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, wisten waar ze moesten zijn toen ze hulp zochten. Over de snelheid waarmee het eerste gesprek met de hulpverlener ingepland kon worden is de meerderheid van de ouders tevreden. Het merendeel van de ouders geeft aan dat de hulpverlener goed heeft geluisterd naar de vraag van het gezin en dat de beslissingen over de hulpverlening in samenspraak met het gezin zijn gemaakt. De meeste ouders zijn dan ook tevreden over de manier waarop de beslissingen over de hulpverlening zijn genomen. Bijna alle ouders geven aan dat de aangeboden hulp goed aansluit bij de hulpvraag.

Acht ouders hebben de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulpverlening ingevuld. De helft van hen zijn voornamelijk negatief over hun ervaringen met de jeugdhulp in de Heerenveen en de andere helft is met name positief.

Interviews

Eén van de geïnterviewde ouders is met name positief over de ervaringen met de gemeente Heerenveen. De andere drie ouders hebben allemaal iets meegemaakt wat hun vertrouwen in de gemeente heeft beschadigd. Dit beschadigde vertrouwen zorgt ervoor dat ze de gemeente niet goed meer als een ondersteunende partij kunnen zien, maar het gevoel hebben zich tegen de gemeente te moeten verdedigen. Medewerkers van de gemeente kunnen bewuster omgaan met ouders in een kwetsbare positie en zich inzetten om de vertrouwensband met ouders te behouden, of waar nodig te herstellen.

Aanbevelingen

In hoofdstuk 6 worden vier aanbevelingen gedaan richting de gemeente om de vertrouwensband met inwoners te versterken dan wel te herstellen. De gemeente wordt aangeraden om zich minder wantrouwend op te stellen richting inwoners, transparant te zijn over beslissingsprocessen, gebruik te maken een stress-sensitieve aanpak en de kennis van ervaringsdeskundigen en om zich te richten op het bieden van maatwerk.

8. Beperkingen en vervolgstappen

De belangrijkste beperking van het onderzoek is de beperkte respons op de vragenlijsten. Ondanks de verbetering van het uitnodigingsproces in 2022 en 2023, is de respons in 2024 nog onvoldoende om gedegen uitspraken te kunnen doen over de ervaringen met Team Jeugd en Gezin in de gemeente Heerenveen. Daarnaast blijkt dat de interviews met de ouders meer en bruikbaarere informatie opleveren dan de reacties op de online vragenlijst. Daarom is er in afstemming met de gemeente Heerenveen besloten om het onderzoek in 2025 enkel nog te richten op het voeren van verdiepende gesprekken met ouders en jongeren.