



Inleiding

Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning



Hoofdstuk 1

Aanbieder
Reden voor hulp



Hoofdstuk 2

Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen



Hoofdstuk 3

Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders



Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Gemeente Edam-Volendam

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd over 2024

BMC

YACHT GROUP

Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een jeugdhulpvoorziening. Het staat gemeenten vrij hier een eigen invulling aan te geven. De gemeente Edam-Volendam heeft gekozen voor een kwantitatief onderzoek met een vragenlijst. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting. Deze factsheet geeft inzicht in de ervaringen van jeugdhulpcliënten (jongeren en ouders) met jeugdhulp in uw gemeente. In de factsheet zijn vragen opgenomen over de toegankelijkheid, de uitvoering en de effecten van de zorg.



Onderzoeksmethode

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-22 jaar) en ouders met kinderen (van geboren tot 16 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. Jeugdhulpcliënten hebben een papieren vragenlijst ontvangen en kregen tevens de optie om de vragenlijst online in te vullen. In de brief is een link en QR-code naar de online vragenlijst opgenomen.



Verzending en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente Edam-Volendam alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn in maart 2025 594 ouders van kinderen van geboren tot 16 jaar en 418 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven.

In uw gemeente hebben in totaal 240 ouders en 85 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dit is een responspercentage van 32%. Op basis van deze respons zijn de resultaten betrouwbaar met een betrouwbaarheidspercentage van 97% en een foutmarge van 5%. Dit betekent dat wanneer dit onderzoek 100 keer uitgevoerd wordt, de resultaten in 97 van deze 100 keer minder dan 5% verschillen.

In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen, tenzij anders aangegeven. In de figuren worden de ervaringen van uw jeugdhulpcliënten afgezet tegen het gemiddelde van alle aan dit onderzoek deelnemende gemeenten: de referentiegroep.





Inleiding

Geslacht

Leeftijd

Duur ondersteuning



Hoofdstuk 1

Aanbieder

Reden voor hulp



Hoofdstuk 2

Uitvoering

Effect - opgroeien

Effect - meedoen



Hoofdstuk 3

Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders



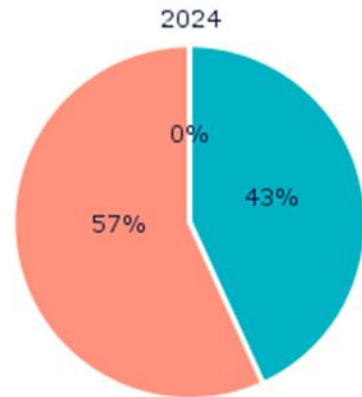
Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?

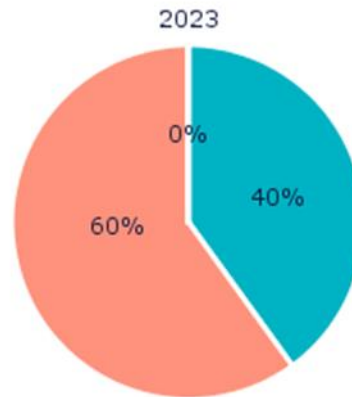
Wat gaat minder?

Opmerkingen

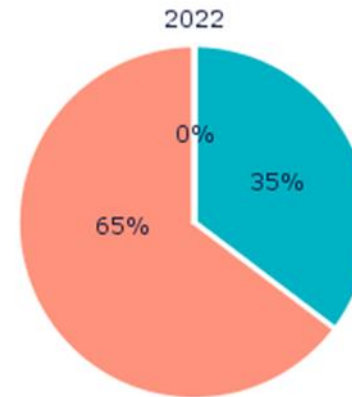
Ik ben een ...



Jongen

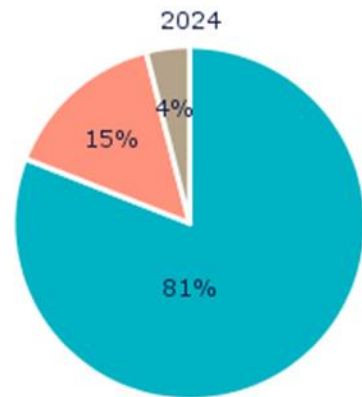


Meisje

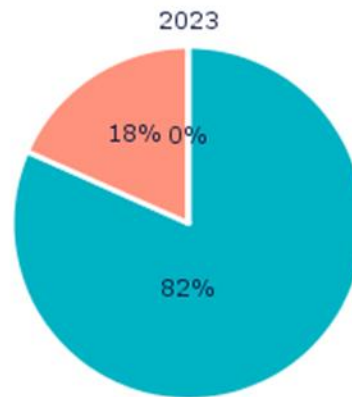


Anders

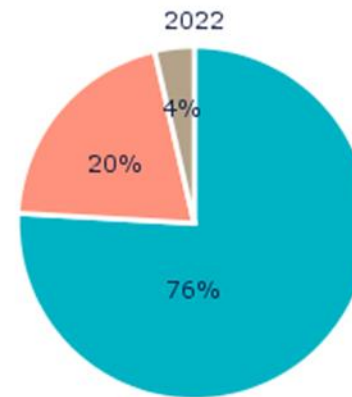
Ik ben de ...



Moeder



Vader



Anders

Achtergrondkenmerken: geslacht en rol

Om een duidelijk beeld van de samenstelling van de respondenten te kunnen schetsen, zijn er een aantal achtergrondkenmerken uitgevraagd. Aan de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld is bijvoorbeeld gevraagd wat hun geslacht is. Net als vorig jaar geeft een meerderheid aan een meisje te zijn (57%), de overige 43% is een jongen.

Aan de ouders is gevraagd wat hun relatie tot het kind is. 81% geeft aan de moeder van het kind te zijn, een klein aandeel is de vader van het kind (15%). 4% van de respondenten heeft een andere relatie tot het kind.

i

Inleiding

Geslacht

Leeftijd

Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder

Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering

Effect - opgroeien

Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

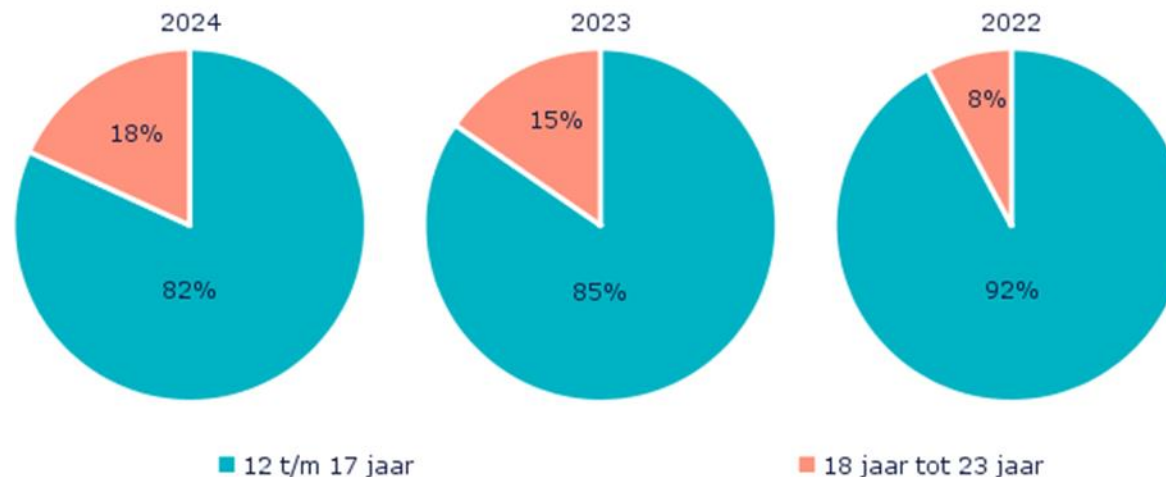
Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?

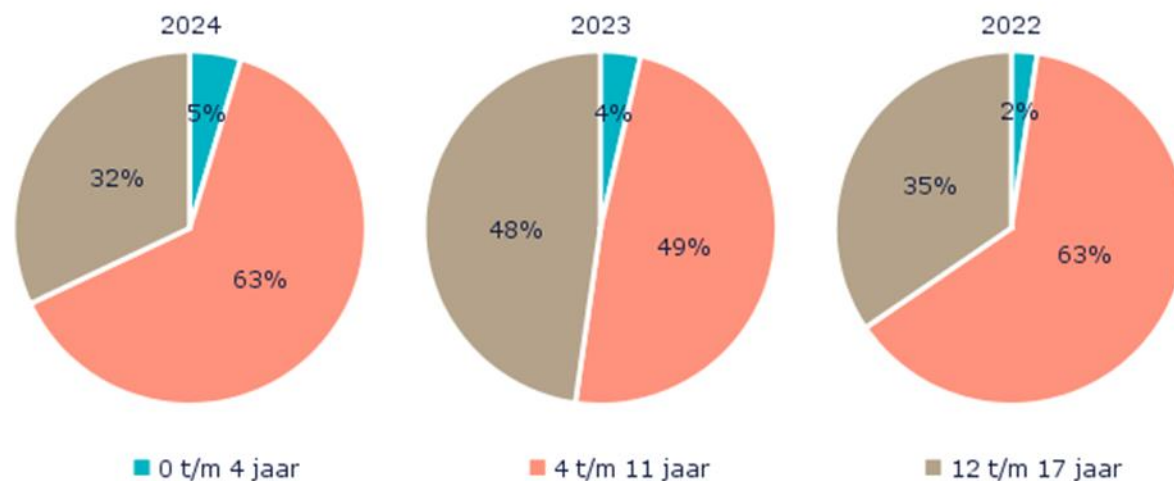
Wat gaat minder?

Opmerkingen

Wat is je leeftijd?



Wat is de leeftijd van uw kind?



Achtergrondkenmerken: leeftijd

Om het beeld van de samenstelling te versterken, is er ook naar de leeftijd van de jongeren gevraagd (aan de jongeren en ouders). De meeste jongeren geven aan tussen de 12 en 17 jaar oud te zijn (82%). Het aandeel 18 tot 23 jaar is echter wel toegenomen in vergelijking met vorig jaar (van 15% naar 18%).

63% van de ouders geeft aan dat het kind tussen de 4 en 11 jaar oud is, bij ongeveer een derde is het kind tussen de 12 en 17 jaar (32%). Een klein aandeel van 5% heeft een kind van 4 jaar of jonger. Vergeleken met vorig jaar is het aandeel kinderen tussen de 4 en 11 jaar waarover de vragenlijst wordt ingevuld toegenomen (49% in 2023). Daarentegen is het aandeel 12- tot en met 17-jarigen afgenomen (48% in 2023).

i

Inleiding

Geslacht

Leeftijd

Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder

Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering

Effect - opgroeien

Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

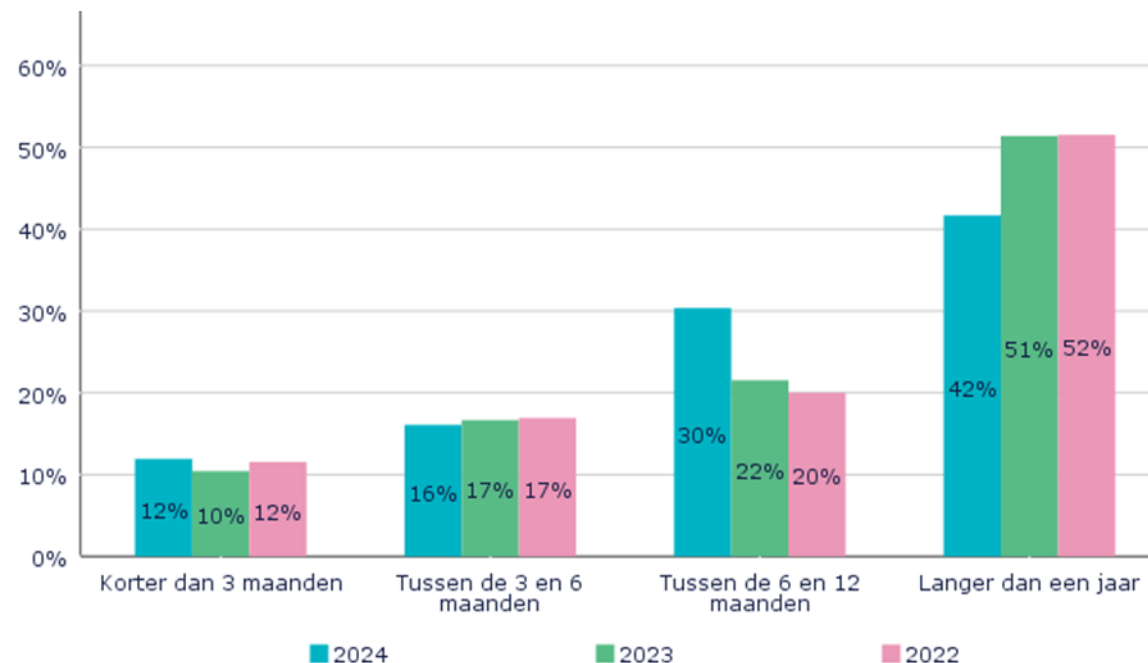
Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?

Wat gaat minder?

Opmerkingen

Hoe lang krijg(t) u/uw kind/je al hulp of ondersteuning?



Duur ondersteuning

Vervolgens is aan de cliënten gevraagd hoe lang zij al hulp ontvangen. De meeste respondenten krijgt al langer dan een jaar hulp (42%). 30% stelt tussen de 6 en 12 maanden hulp te ontvangen en 16% tussen de 3 en 6 maanden. 12% heeft korter dan 3 maanden geleden hulp ontvangen.

Het aandeel respondenten dat al langer dan een jaar hulp ontvangt is ten opzichte van de vorige meting afgenomen (51% in 2023 t.o.v. 42% in 2024). Daarentegen is het aandeel respondenten dat tussen de 6 en 12 maanden hulp ontvangt toegenomen (22% in 2023 t.o.v. 30% in 2024).

i

Inleiding

Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder
Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

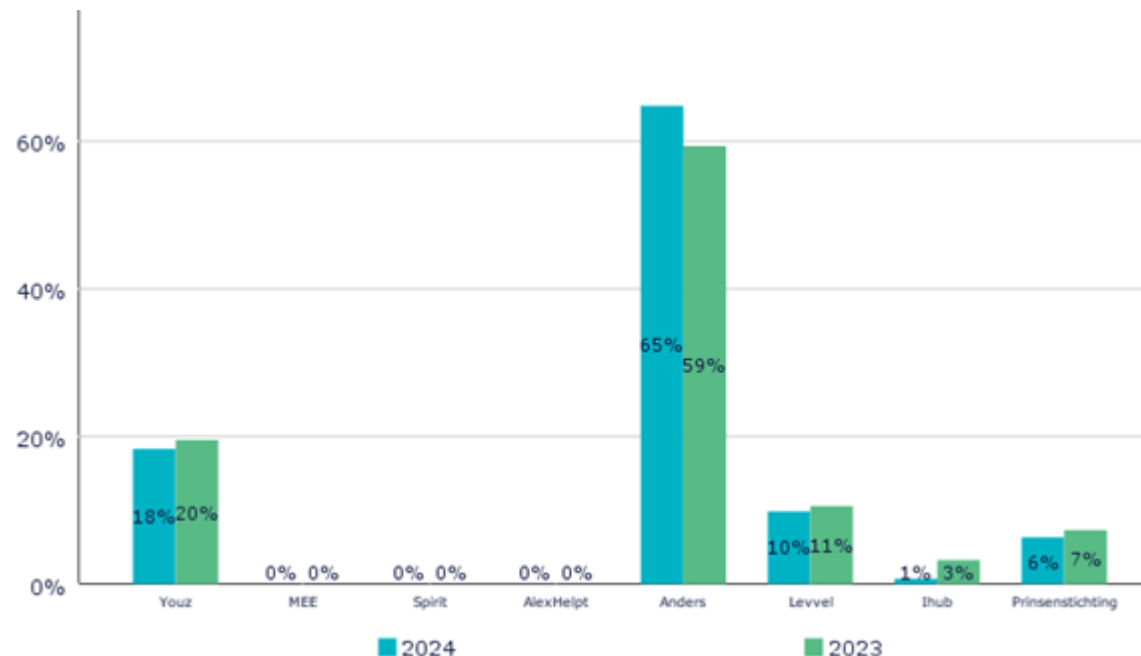
Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Van welke organisatie heeft u/uw kind/heb je hulp gekregen?



Aanbieder van hulp

De cliënten konden aangeven van welke organisatie zij hulp hebben gekregen. De antwoordopties van de jeudghulpaanbieders zijn in 2023 aangepast. Hierdoor is een vergelijking met de jaren voor 2023 niet mogelijk.

Evenals vorig jaar is de optie 'anders' het vaakst ingevuld (65%). De cliënten konden dit jaar in een open tekstvlak bij de optie 'anders' invullen van welke aanbieder zij dan wel hulp hebben gekregen. De volgende aanbieders zijn minimaal drie keer genoemd: GGZ, Eges dyslexie zorg, kinderpraktijk Melany, praktijk Rood, kinderpraktijk Groei en Bloei, onderwijsversterkers en het kabouterhuis.

Verder geeft 18% aan van Youz hulp te krijgen en 10% van Levvel. De percentages van de Prinsensichting (6%) en Ihub (1%) liggen relatief laag.



i

Inleiding

Geslacht

Leeftijd

Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder

Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering

Effect - opgroeien

Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

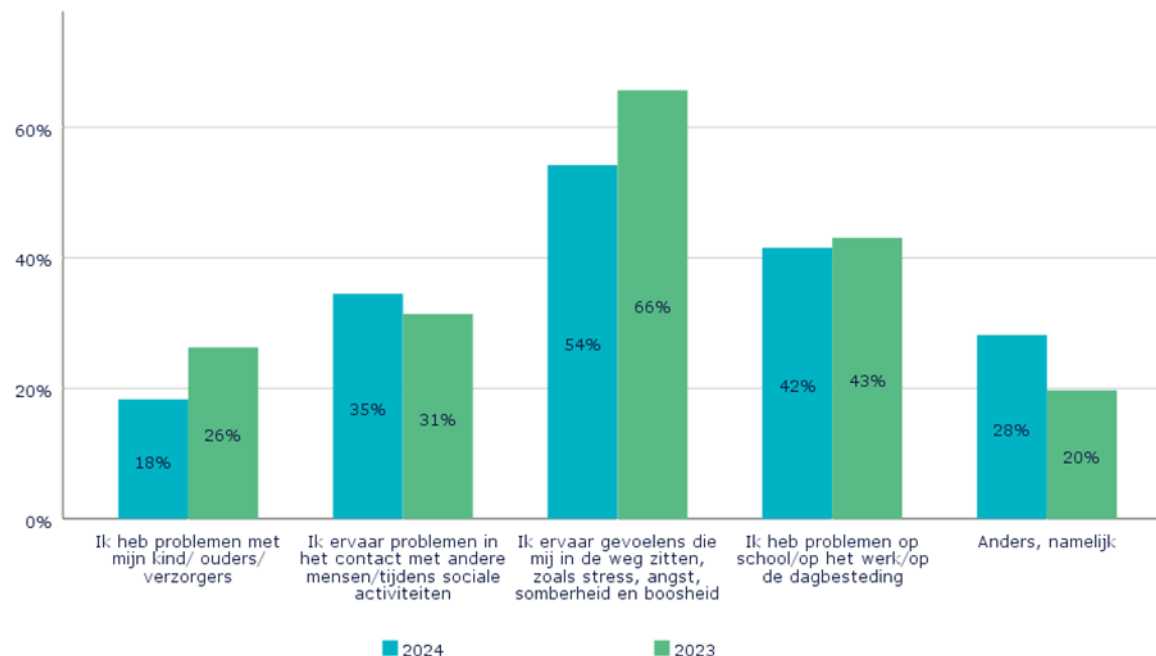
4

Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?

Wat gaat minder?

Opmerkingen

Waarvoor is er hulp gevraagd?**Redenen waarom er om hulp is gevraagd**

De cliënten hebben verschillende stellingen voorgelegd gekregen met redenen waarom zij hulp aangevraagd zouden kunnen hebben. Ze konden per stelling aangeven in hoeverre de reden van toepassing was.

Ongeveer de helft van de respondenten geeft aan dat ze belemmerende gevoelens ervaren, zoals stress, angst, somberheid of boosheid (54%). Dit is een flinke afname ten opzichte van de vorige meting (66%). Een relatief groot aandeel van 42% heeft problemen op school, werk of de dagbesteding en heeft hiervoor hulp gevraagd. 35% ervaart problemen in het contact met anderen/tijdens sociale activiteiten. Voor 18% spelen problemen binnen het gezin onderling een rol.

Voor een toenemend aandeel (28%) heeft een andere reden meegespeeld. De cliënten konden de reden in een open tekstvlak opschrijven. Zij noemden het vaakst dat er hulp gevraagd werd door dyslexie, ADHD, slaapproblematiek en trauma.



i

Inleiding
Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1
Aanbieder
Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2
Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen

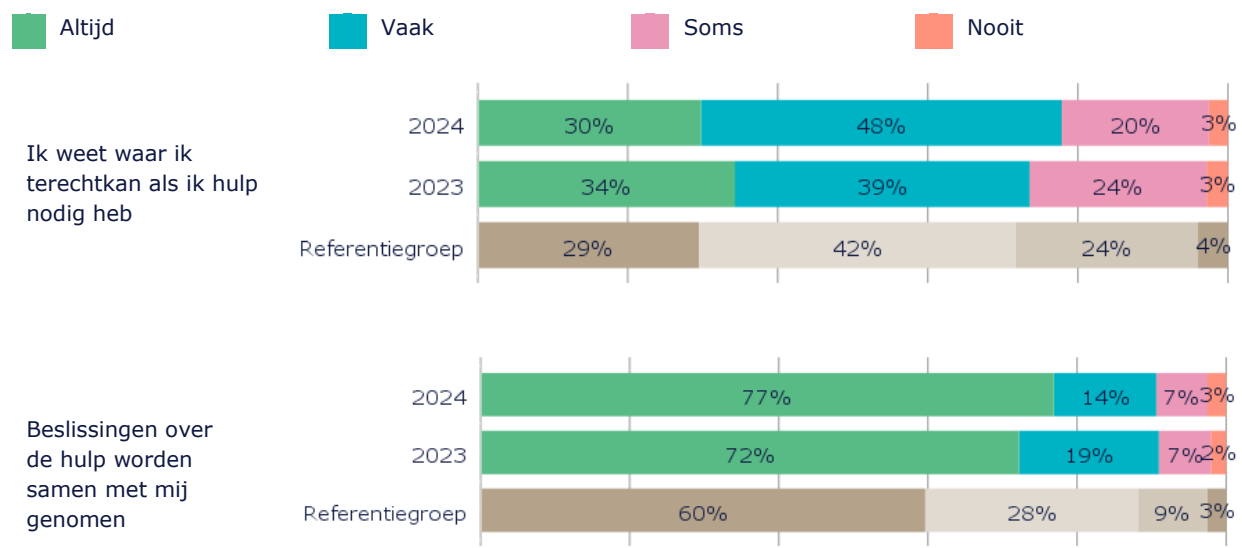
3

Hoofdstuk 3
Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4
Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Waardering van de uitvoering



Toegankelijkheid en medezeggenschap

Aan de cliënten is gevraagd of zij weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Voor een meerderheid van 78% is dat altijd of vaak het geval. Vergeleken met de vorige meting (73%) en de referentiegroep (71%) weten de respondenten in de gemeente Edam-Volendam vaker waar zij terecht kunnen voor jeugdhulp.

Evenals vorig jaar is een overgrote meerderheid van de respondenten van mening dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen (91%). De tevredenheid over de medezeggenschap ligt in uw gemeente ligt hoger dan in de referentiegroep (88%). Het aandeel respondenten dat het antwoord 'altijd' geeft, ligt in uw gemeente met name hoger (77% tegenover 60%).



i

Inleiding
Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1
Aanbieder
Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2
Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen

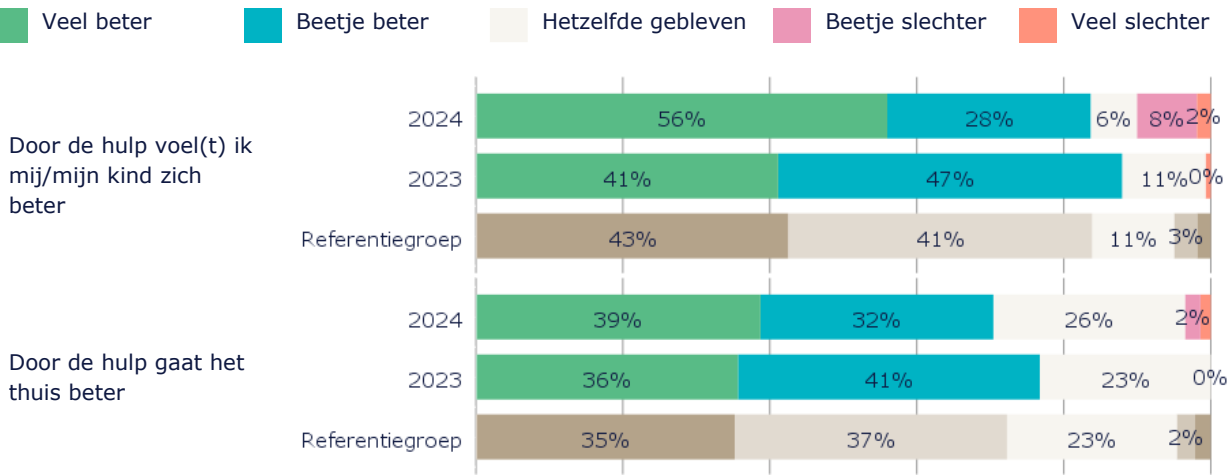
3

Hoofdstuk 3
Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4
Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Effect van de hulp bij het opgroeien



Effecten op het opgroeien

Er zijn verschillende vragen gesteld over de effecten van de hulp. Ten eerste zijn er twee stellingen over het effect op het opgroeien voorgelegd.

Dit jaar geeft 84% van de respondenten aan dat het kind/zij zich beter voel(t)(en) door de hulp, dit aandeel is iets lager dan vorig jaar (88%) maar komt overeen met de referentiegroep. Ook het aandeel respondenten dat aangeeft dat het (veel) slechter gaat door de hulp op dit vlak is gestegen van 1% vorig jaar naar ongeveer 10% dit jaar. Dit percentage ligt hoger dan in de referentiegroep (5%).

Ook het aandeel respondenten waarbij het door de hulp thuis beter gaat (71%) is afgenomen ten opzichte van de vorige meting (77%). Ook hier is het aandeel respondenten dat aangeeft dat dit door de hulp een beetje of veel slechter is geworden gestegen van 0% naar 3%. Deze percentages komen wel overeen met de referentiegroep.



i

Inleiding

Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder
Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

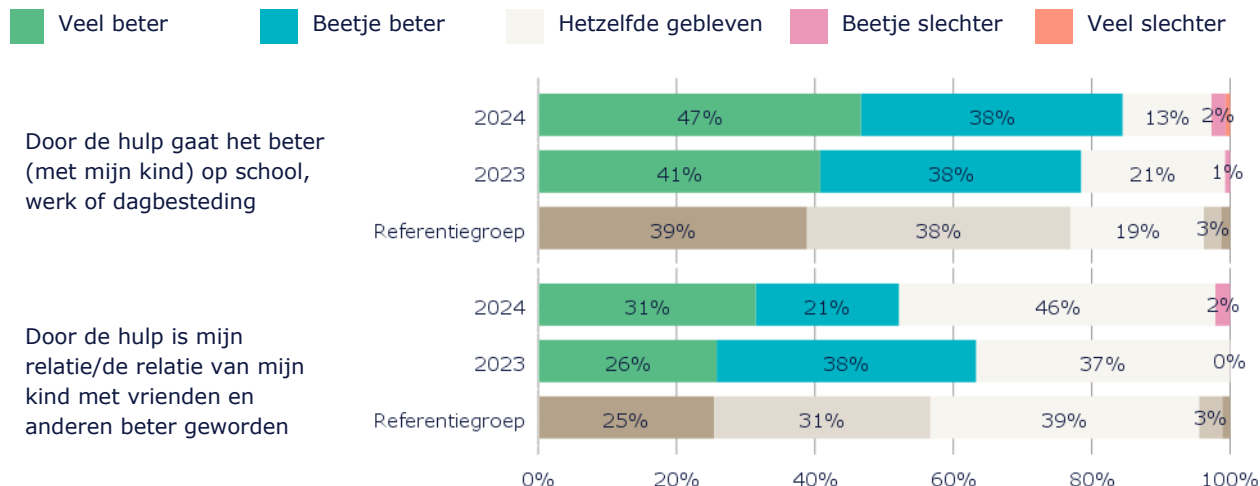
Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Effect van de hulp op meedoen in omgeving



Effecten op het meedoen in de eigen omgeving

Daarnaast zijn er twee stellingen voorgelegd over de effecten op het meedoen in de eigen omgeving. 85% ervaart dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. Dit is een flinke toename ten opzichte van de vorige meting (79%) en hoger dan in de referentiegroep (77%).

De tevredenheid over het effect van de hulp op de relatie van het kind met vrienden en anderen is gedaald. 52% stelt dat het (veel) beter gaat met deze relatie, vorig jaar ervaarde 64% een verbetering van de relatie. Het effect wordt in mindere mate ervaren dan in de referentiegroep (56%). Bijna de helft van de respondenten stelt dat de relatie van het kind met vrienden en anderen hetzelfde is gebleven (46%).



i

Inleiding

Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder
Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

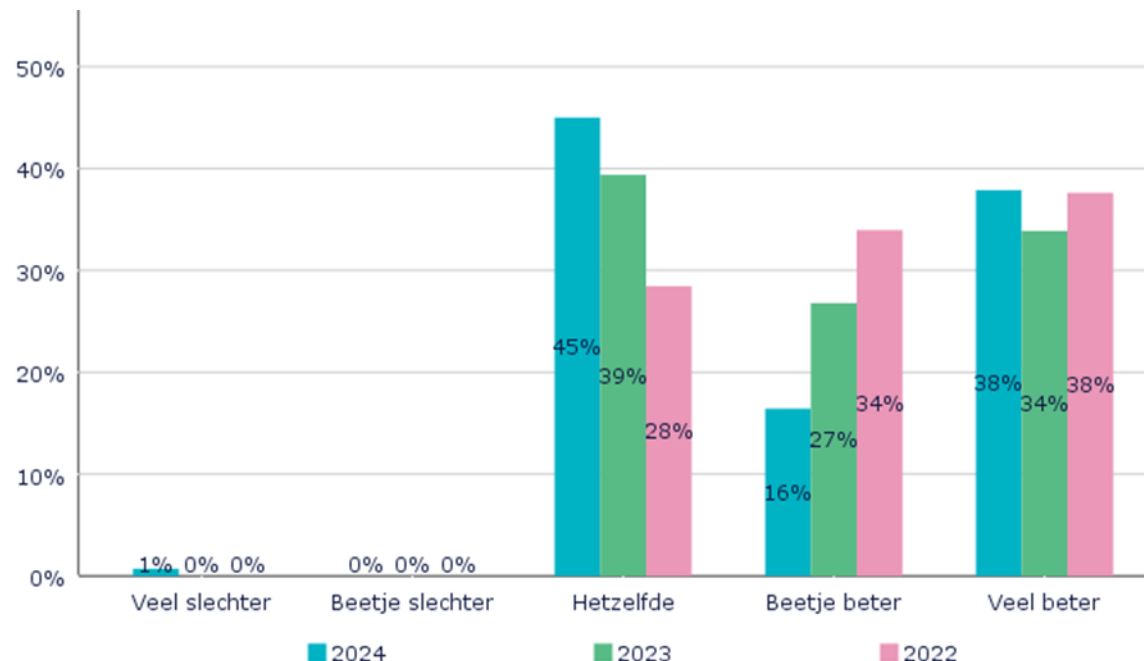
Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Door de hulp is de relatie met mijn kind/ ouders/ verzorgers...



Effect op de relatie tussen het kind en de ouders/verzorgers

Ten slotte is er naar het effect op de relatie tussen het kind en de ouders/verzorgers gevraagd. Vergeleken met voorgaande jaren wordt het positieve effect minder sterk ervaren. Een meerderheid van 54% van de respondenten stelt dat er een verbetering van de relatie heeft opgetreden, terwijl vorig jaar dit aandeel nog op 61% lag. Deze daling komt door een stijging van het aandeel respondenten dat stelt dat er geen verandering heeft opgetreden. 45% geeft aan dat de relatie hetzelfde is gebleven, vorig jaar gaf 39% dit aan.



i

Inleiding

Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder
Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Wat vindt u/vind je goed aan de hulp of begeleiding?

	Top 5
1	Tevreden over hulpverlener (bijvoorbeeld deskundigheid, begripvol, professioneel)
2	Tevreden over de positieve effecten van de ondersteuning
3	Serieus genomen/er wordt goed geluisterd/hulpverlener neemt de tijd voor mij
4	Algemene tevredenheid over de hulp
5	Tevreden over behandelplan/behandelplan in samenwerking opgesteld

- 'De hulp is altijd goed. Het zijn betrokken en begripvolle mensen die echt me je meedenken.'*

'De ondersteuner is professioneel en kijkt echt naar mijn kind in plaats van wat wij anders moeten doen.'

'Ze gingen heel erg geduldig en liefdevol om met mijn dochter.'
- 'De ondersteuning heeft heel erg geholpen voor het zelfvertrouwen van ons kind.'*

'Ik ben tevreden dat het nu beter gaat met lezen.'

'Mijn kind huilt niet zo veel meer en voelt zich veel sterker.'
- 'Het luisterende oor, het begrip en de bevestiging.'*

'Mijn dochter werd echt gehoord. Er was begrip en stimulatie om meer sociale interacties met onbekenden aan te gaan door middel van oefeningen. Dit heeft haar enorm geholpen.'

'Ze luisteren echt naar je, zodat je goede hulp krijgt.'
- 'Alles was gewoon goed.'*

'Ik vond het meeste eigenlijk wel goed.'

'De hulp was goed.'
- 'Dat er nu eindelijk gekeken wordt naar wat er echt nodig is.'*

'Het is maatwerk, er wordt echt naar de persoon gekeken.'

'Dingen werden echt samen besloten en als iets voor mij niet werkte, gingen we iets anders zoeken en/of proberen.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u/vind je goed aan de hulp of begeleiding?

De cliënten konden in een open tekstvlak opmerkingen schrijven over wat zij goed vinden aan de hulp of begeleiding die ze krijgen of hebben ontvangen. Een top 5 van de meest genoemde opmerkingen staat hiernaast weergegeven. Onder de tabel staan enkele citaten die kenmerkend zijn voor het totaal aan opmerkingen op de vraag: *Wat vindt u/vind je goed aan de hulp of begeleiding?*



i

Inleiding

Geslacht
Leeftijd
Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder
Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering
Effect - opgroeien
Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?
Wat gaat minder?
Opmerkingen

Wat vindt u/vind je minder goed aan de hulp of begeleiding?

	Top 5
1	Niks/overall tevreden over
2	Lange wachttijden/duurde lang voordat hulp kon starten
3	Niet tevreden over overleg/communicatie/verslaglegging met/richting ouders of kind
4	Onvoldoende serieus genomen/werd niet gehoord
5	Veel verschillende hulpverleners/veel wisselende hulpverleners

- 'Ik ben heel erg tevreden en blij met de hulp dus ik weet geen minpunten op te noemen.'*

'Ben met alle geboden hulp tevreden. Is niet iets dat minder goed is.'

'Niks.'
- 'De wachttijd duurde ruim een half jaar.'*

'Dat de wachttijden erg lang zijn. Daardoor is het erg vervelend voor mijn kind op school.'

'De verwijzing daarnaartoe duurde te lang. Kastje naar de muur. Huisartsen weten onvoldoende van deze zorg.'
- 'Bij het plannen van afspraken moest ik steeds achter de zaken aanlopen.'*

'Dat ze soms niet met me overleggen.'
- 'Dat er in eerste instantie niet geluisterd werd. Mijn kind werd aangemeld voor dagbehandeling terwijl laagdrempelige zorg was besproken.'*

'Er is wel een plan gemaakt, maar daarbij is ons kind niet gehoord of gezien en zijn wij als ouders ook niet gehoord.'

'De hulpverleners luisterden slecht naar mij, het was een grote strijd met veel onbegrip.'
- 'Dat er zo veel verschillende hulp bij betrokken is en was.'*

'Tijdens de begeleiding hebben wij twee keer een wisseling van hulpverlener gehad. Daarbij hoort dus drie keer kennismaken. Dat is in een jaar ondersteuning veel te veel.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u/vind je minder goed?

Daarnaast hadden de cliënten de mogelijkheid om in een open tekstvlak opmerkingen te schrijven over wat zij minder goed vinden aan de hulp of begeleiding die ze krijgen of hebben ontvangen. Een top 5 van de meest genoemde opmerkingen staat hiernaast weergegeven. Onder de tabel staan enkele citaten die kenmerkend zijn voor het totaal aan opmerkingen op de vraag: *Wat vindt u/vind je minder goed aan de hulp of begeleiding?*



i

Inleiding

Geslacht

Leeftijd

Duur ondersteuning

1

Hoofdstuk 1

Aanbieder

Reden voor hulp

2

Hoofdstuk 2

Uitvoering

Effect - opgroeien

Effect - meedoen

3

Hoofdstuk 3

Effect hulp op relatie
tussen kind en ouders

4

Hoofdstuk 4

Wat gaat goed?

Wat gaat minder?

Opmerkingen

Opmerkingen

'Graag voor langere tijd toestemming geven. Er verandert niets en als dat wel zo is, hoort de gemeente dat van de contactpersoon gelijk. Het scheelt tijd om het lange termijn af te geven.'

'Communiceer meer over welke plekken er zijn als het kind nog een onderwijs aankan.'

'Ik ben er heel blij mee. Het geeft inzichten en verlichting, waarvoor dank!'

'Fijn dat de gemeente ook mogelijkheid bood voor financiële hulp.'

'Het traject duurt 10 weken. Ik had het prettig gevonden daar nog 4 weken aan vast te maken voor beter resultaat.'

'De jeugdconsulent van de gemeente veranderde veel en wist slecht waar ik terecht kon. Het zou fijn zijn om 1 punt te hebben waar info op staat welke organisatie je kan helpen bij welke problematiek en zo hulp kan filteren.'

'Bij starten van dergelijk traject, goed de actieve rol van de individuen in kaart brengen m.b.t. afspraken maken, dit om tijdverspilling/energieverspilling tegen te gaan van de partij die wel wil.'

'Kinderen met dyslexie hebben hun hele basisschoolperiode begeleiding nodig, niet maar een jaar! Dyslexie heb je je hele leven, alleen zul je op een bepaald moment het vermogen hebben om je eigen handigheidjes te hebben, dat is nog niet aan de orde tijdens de basisschoolperiode.'

'Fijn dat dit mogelijk is en belangrijk dat dit beschikbaar blijft voor hen die het nodig hebben.'

'Heel goed initiatief dit en hou dit vooral in stand.'

'Nee. We hebben ons zeer gesteund gevoeld en waren blij dat we snel passende hulp kregen. Hierdoor is het vastlopen op school tegengegaan en gaat het thuis veel beter.'

Open antwoorden op de vraag: Heeft u nog opmerkingen?

Ten slotte is aan de cliënten gevraagd of zij nog opmerkingen in het algemeen hebben die zij willen delen. Ook dit was een open vraag. Aangezien het aantal opmerkingen beperkt is, was het niet mogelijk een top 5 op te stellen. Hiernaast staat een selectie van opmerkingen weergegeven die illustratief zijn voor het geheel aan antwoorden op de vraag: *Heeft u nog opmerkingen?*

