

Aan de gemeenteraad
van Sittard-Geleen

Team
Uw brief van
Uw kenmerk
Ons kenmerk
Behandeld door
Telefoon
Onderwerp

Jeugd

Z/26/917889

Clïëntervaringsonderzoek jeugd
periode oktober 2025 tot en met juni 2026

Sittard-Geleen, 7 oktober 2026

Geachte leden van de gemeenteraad,

VERZONDEN 08 OKT. 2026

Via deze raadsinformatiebrief informeren wij u over het cliëntervaringsonderzoek jeugd over de periode oktober 2025 tot en met juni 2026.

De Jeugdwet schrijft voor dat de gemeente door middel van een cliëntonderzoek de ervaring van cliënten met jeugdhulp onderzoekt. Er wordt onderzocht hoe de cliënten de kwaliteit van de medewerker van team jeugd ervaren. De gemeente is verplicht jaarlijks de uitkomsten daarvan te publiceren op de website van de gemeente. Het onderzoek is vormvrij.

Continu cliëntervaringsonderzoek jeugd

Jeugdigen met opgroei- en opvoedingsproblemen, psychische problemen of stoornissen kunnen gebruikmaken van jeugdhulp. De toegang tot deze hulp verloopt via de gemeente, een (huis)arts of een gecertificeerde instelling. Het doel van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is om inzicht te krijgen in de ervaringen van jeugdigen en hun ouders met de toegang tot de jeugdhulp. Er is speciale aandacht voor het contact met de medewerkers van team jeugd.

Clientervaringsonderzoek in eigen beheer

Tot oktober 2025 werd het cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd door BMC. De respons was zeer laag (11%) en de feedback ging vooral over de uitvoering van de jeugdhulp door zorgaanbieders. Aangezien jeugdhulpaanbieders wettelijk verplicht zijn om zelf een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren, heeft team jeugd Sittard-Geleen ervoor gekozen het eigen cliëntervaringsonderzoek vanaf oktober 2025 zelf uit te voeren met accent op de dienstverlening en het handelen van de medewerkers van team jeugd.

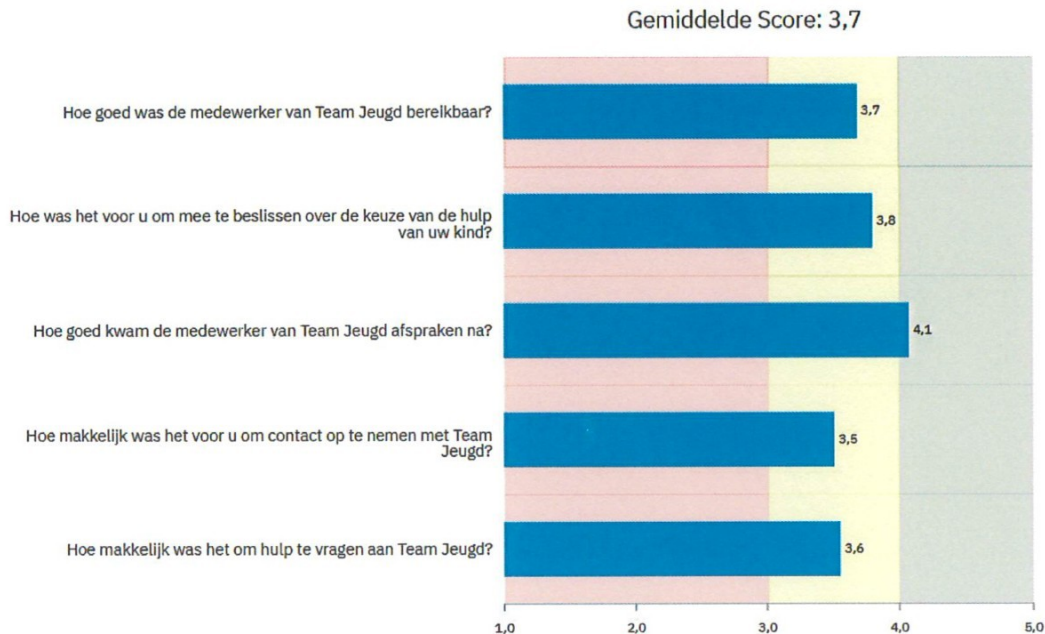
Onderzoeksmethode

Ouders en jeugdigen worden na de start en na de afronding van een jeugdhulptraject naar hun ervaringen gevraagd. Via e-mail krijgen zij een modelvragenlijst met vijf korte vragen. Daarnaast is aanvullend kwalitatief onderzoek gedaan (interviews) met vijf willekeurig geselecteerde ouders. Voor dit eerste jaar is ervoor gekozen alleen ouders te

interviewen, zodat ervaring kon worden opgedaan met deze onderzoeksmethode. Het voornemen is om vanaf komend jaar ook jeugdigen te interviewen.

Resultaten

De gemiddelde score die ouders en jeugdigen geven is een 3,7 op een schaal van 5. Het responspercentage is dit jaar hoger (20%) dan vorig jaar (11%).



Team jeugd vindt de combinatie van de vragenlijst en de interviews waardevol. De interviews geven een concreter, genuanceerder beeld met praktijkvoorbeelden.

Conclusies

De algemene conclusie is dat ouders over het algemeen positief zijn over de persoonlijke inzet van medewerkers en jeugdconsulenten. Zij worden omschreven als vriendelijk, betrokken en behulpzaam. Ouders waarderen het wanneer wordt meegedacht, goed wordt geluisterd en uiteindelijk passende hulp wordt ingezet. De belangrijkste verbeterpunten gaan over de organisatie en het proces van de jeugdhulp. Ouders noemen lange wachttijden, onvoldoende of te late passende hulp, wisselingen van consulenten en een gebrek aan regie en duidelijke communicatie. Zij geven aan behoefte te hebben aan meer transparantie over het verloop van het traject, de beschikbare mogelijkheden en de voortgang van hun hulpvraag. Daarnaast willen zij beter betrokken worden bij de besluitvorming en vinden zij dat hun kennis van de behoeften van hun kind meer mag worden meegenomen. Ook wordt gewezen op de noodzaak van meer maatwerk en een betere samenwerking tussen de gemeente, het CJG, scholen en zorgaanbieders.

Team jeugd neemt de uitkomsten van dit onderzoek mee in de verdere ontwikkeling van de dienstverlening. De komende periode wordt gewerkt aan de verbeterpunten die door ouders zijn aangedragen, met als doel de kwaliteit van de ondersteuning en de dienstverlening van team jeugd verder te versterken. De komende periode ligt de focus op het verbeteren van de continuïteit van medewerkers die bij een gezin betrokken zijn en op het versterken van de communicatie met jeugdigen en ouders.

Contact

Wij vertrouwen erop u hiermee voldoende te hebben geïnformeerd over de stand van zaken. Mocht er behoefte zijn aan nadere toelichting, dan kunt u via de gebruikelijke route hierover vragen stellen.

Met vriendelijke groet,

Burgemeester en wethouders van Sittard-Geleen,

B.A. 

mr. J.Th.C.M. Verheijen,
burgemeester



drs. L.J.F.P. Busschops,
gemeentesecretaris/algemeen directeur