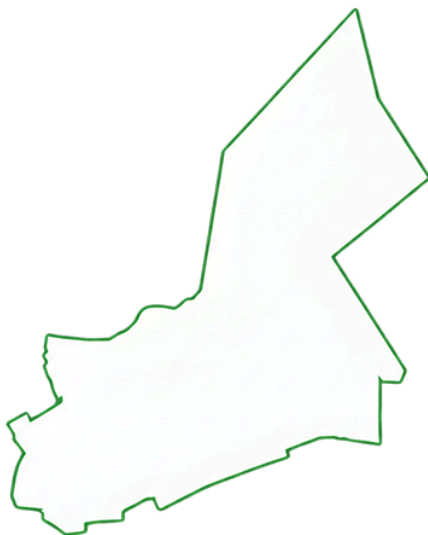


Clïëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2025



Gemeente Medemblik

Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
Respondenten.....	3
Aanbevelingen.....	3
Contact met de gemeente.....	4
De informatieverstrekking.....	4
Onafhankelijke cliëntondersteuning.....	5
De ondersteuning.....	5
Rapportcijfers.....	5
Vergelijking voor en na 1 juli 2025.....	6
Uitsplitsing ouders en jongeren.....	8

Inleiding

In 2026 heeft gemeente Medemblik een clientervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd onder gezinnen en jongeren die jeugdhulp hebben ontvangen. In totaal hebben 34 respondenten de vragenlijst ingevuld. Vanwege de kleine aantallen is er voorzichtigheid geboden met het interpreteren en generaliseren van de resultaten. De individuele antwoorden hebben namelijk nu meer invloed op de totale percentages.

Van de 34 respondenten waren er 25 ouders (74%) en 9 jongeren (26%).
In dit rapport wordt per hoofdstuk een analyse gemaakt.

Respondenten

Van alle respondenten ontving 68% (n=23) de ondersteuning vóór 1 juli 2025 en 32% (n=11) vanaf 1 juli 2025. Cliënten zijn voornamelijk bij de gemeente terechtgekomen via zorgorganisaties (29%), huisartsen (26%) en scholen (21%).

Veel gezinnen hebben via e-mail (34%) of telefonisch (29%) contact met de gemeente gehad. Daarnaast geeft ook 19% aan dat zij via geen van deze manieren contact hebben gezocht.

Aanbevelingen

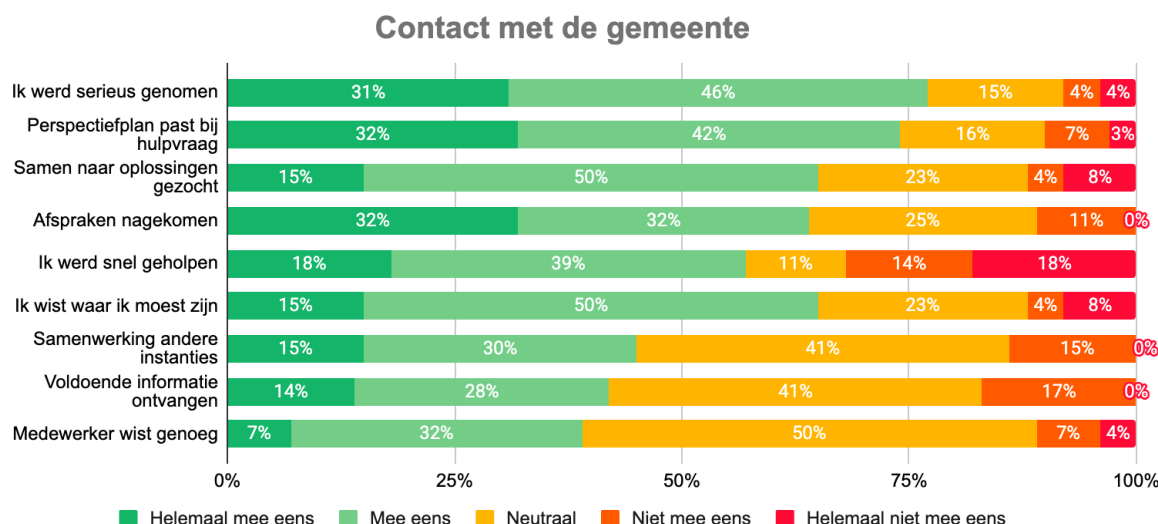
Het rapportcijfer voor de ondersteuning is gemiddeld een 7,6. Dit geeft een positief beeld weer. Maar, er zijn ook een aantal knelpunten te zien. De wachttijden worden als lang ervaren, er is doorgaans weinig contact met de gemeente, en er zijn grote verschillen tussen jongeren en ouders in de beoordeling van de ondersteuning. Daarnaast is de bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner nog onvoldoende, 93% was er namelijk niet bekend mee. Bovendien scoort het contact met de gemeente met een 6,8 ook lager dan de ondersteuning zelf.

Om de tevredenheid onder cliënten te verhogen zijn er een aantal aanbevelingen te doen:

1. Vergroot de zichtbaarheid tijdens het proces. Veel gezinnen weten niet waar zij terecht kunnen, of weten niet af van de onafhankelijke cliëntondersteuner.
2. Probeer wachttijden zoveel mogelijk te verminderen, of houd gezinnen in de tussentijd op de hoogte. Dit vergroot al het gevoel van betrokkenheid.
3. Verbeter de herkenbaarheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner. Onderzoek hoe de communicatie hierover beter kan worden ingericht.
4. Communiceer meer over de keuzes van de zorgaanbieder en de omgang met de gegevens. Veel cliënten zijn hier nu niet van op de hoogte.
5. Verklein het gat in tevredenheid tussen ouders en jongeren. Achterhaal wat mogelijke oorzaken zijn van de ontevredenheid bij jongeren en handel hiernaar.
6. Investeer in het behouden van medewerkers. Wisselingen worden als vervelend ervaren.

Contact met de gemeente

Hieronder wordt in een tabel weergegeven hoe de verdeling van de antwoorden was per stelling: positief = (helemaal) mee eens, negatief = (helemaal) niet mee eens.



Ruim driekwart van de cliënten voelen zich serieus genomen (77%) en het perspectiefplan wordt door 74% als passend ervaren. De stelling: “*de medewerker wist genoeg om mij/mijn kind te helpen.*” scoort het laagste: hier geeft 39% aan dat zij het (helemaal) eens zijn. De helft is hier neutraal. Dit duidt op onzekerheid bij de cliënten over de kennis van de medewerker van de gemeente.

Naast het vertrouwen in de kennis van de medewerker, vraagt vindbaarheid hier ook aandacht. Minder dan de helft van de cliënten (47%) geven aan dat zij wisten waar ze met hun hulpvraag moesten zijn.

Het huisbezoek wordt door 70% als positief ervaren. Over het algemeen zijn cliënten positief over de gekozen oplossing (63%), maar geeft ook 1 op de 3 hier aan neutraal te zijn.

De informatieverstrekking

Uit de respons blijkt dat cliënten zich in een aanzienlijk deel van de gevallen niet bewust zijn van de keuze die zij hebben in zorgaanbieders: slechts 29% geeft aan dat dit aan bod is gekomen, terwijl 54% zegt dit niet te herkennen. Dit kan erop duiden dat het onderwerp wel wordt besproken, maar onvoldoende beklijft of herkenbaar is als een actief keuzeproces.

Over de privacyverklaring geldt een vergelijkbaar beeld: 38% herkent dit niet, 35% weet het niet meer. Slechts 27% bevestigt dat de privacy expliciet aan bod is gekomen.

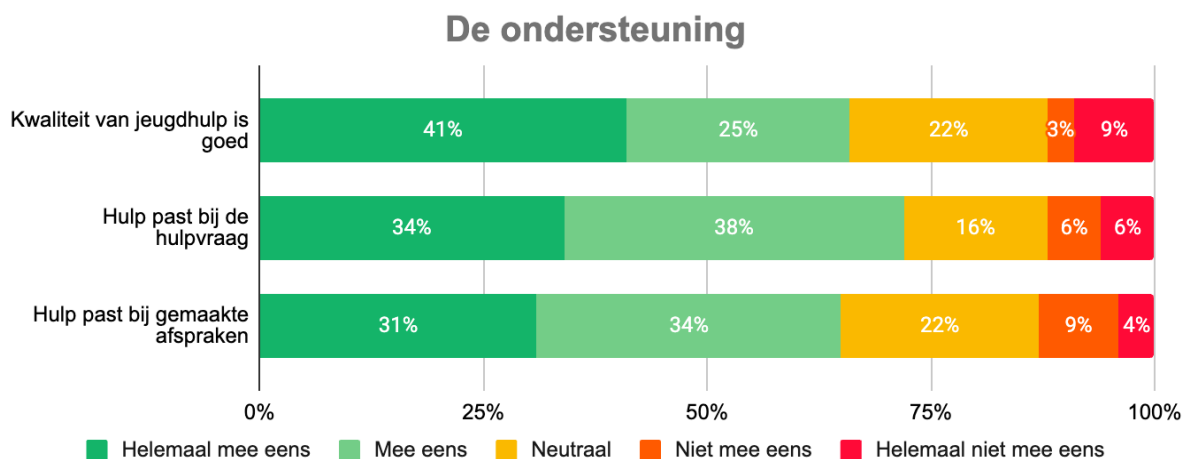
Onafhankelijke cliëntondersteuning

93% van de cliënten wisten niet dat zij gebruik konden maken van onafhankelijke cliëntondersteuning.

Van de cliënten die aangeven dat zij wisten van de mogelijkheid van de onafhankelijke cliëntondersteuner, geeft 40% aan dat zij tevreden zijn hierover. De rest is neutraal.

De lage bekendheid is een signaal dat communicatie over de cliëntondersteuner nog onvoldoende de cliënten bereikt, of onvoldoende blijft hangen. Een advies hier is om het ook na te vragen bij cliënten of zij hiervan op de hoogte zijn.

De ondersteuning



Ruim zeven op de tien cliënten vinden dat de hulp die zij krijgen past bij de hulpvraag. De kwaliteit en aansluiting van de hulp scoren net wat lager: hier zijn 2 op de 3 cliënten positief. Over het algemeen zijn cliënten wel tevreden over de ondersteuning die zij ontvangen. Wel is het negatieve percentage hier, in vergelijking met het Wmo-onderzoek, relatief hoog.

Rapportcijfers

Het contact met de gemeente krijgt gemiddeld een 6,8. Bijna een kwart van de respondenten geeft hier een onvoldoende (24%).

Het gemiddelde cijfer voor de ondersteuning is een 7,6. Hier geeft 43% een 9 of een 10, en geeft slechts 17% een onvoldoende.

Heeft u opmerkingen, tips of complimenten over het contact met de gemeente?

Bij deze vraag hebben slechts 11 cliënten een antwoord gegeven. Een deel hiervan zegt ook dat zij geen tips, opmerkingen of complimenten hebben.

Van de ouders/jeugdigen die wel wat zeggen, komt naar voren dat de wachttijden lang zijn. Vaak hebben gezinnen lang moeten wachten op hulp. Ook wordt er soms genoemd dat er weinig tot geen contact is geweest met de gemeente.

“Zorgvraag duurt lang.”

“Ik weet dat er achterstanden zijn, maar kinderen en ouders moeten wel heel lang wachten op hulp. Vaak gebeld of gemaïld, zonder resultaten. Ik ben op het moment niet helemaal tevreden.”

“...De Hulpverlener vanuit de gemeente was vriendelijk en gelukkig medewerkend. Maar de wachtlijst was enorm onnodig lang.”

Vergelijking voor en na 1 juli 2025

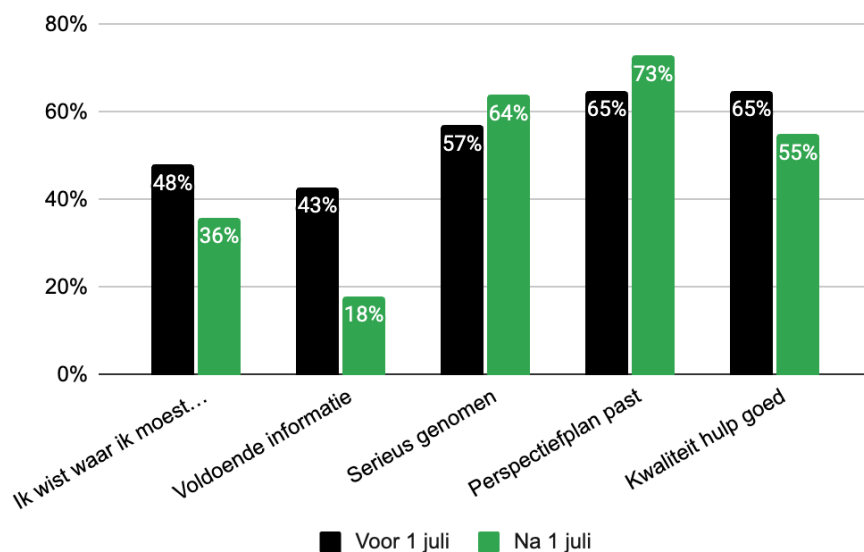
Van de 34 respondenten ontving 68% (n=23) vóór 1 juli 2025 al ondersteuning en is bij 32% (n=11) de ondersteuning daarna begonnen. Voor een goede vergelijking zijn deze aantallen te klein, maar de beschikbare scores geven een indicatief beeld.

Clënten die na 1 juli zijn ingestroomd, geven lagere cijfers dan de groep die al voor 1 juli ondersteuning had:

	Voor 1 juli (n=23)	Na 1 juli (n=11)
Rapportcijfer contact	7,2	5,9
Rapportcijfer ondersteuning	8,0	6,5

Ook op de stellingen rondom het contact met de gemeente zijn, is de groep na 1 juli minder tevreden.

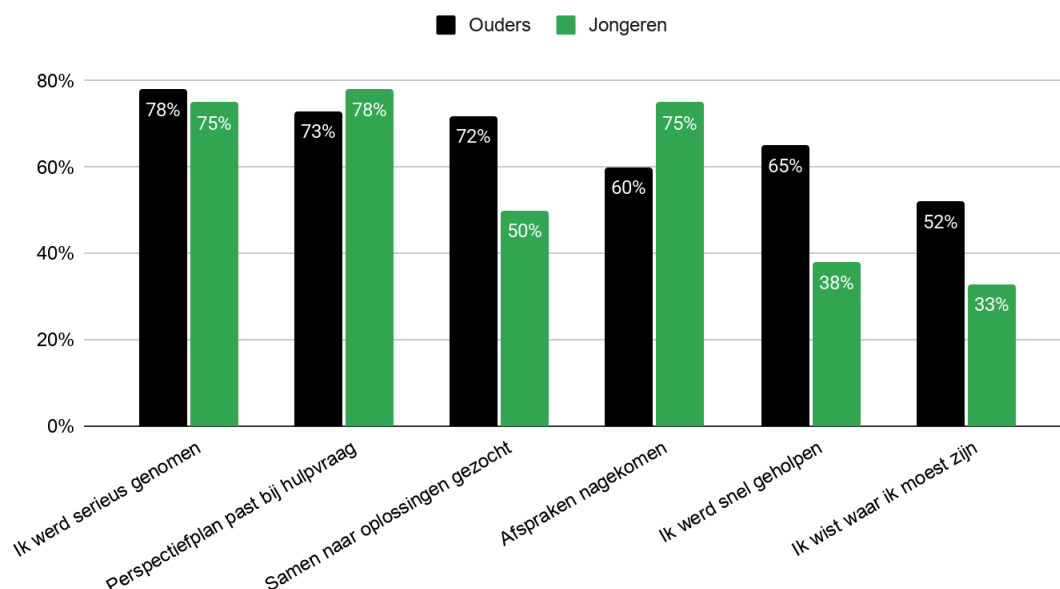
Voor 1 juli en Na 1 juli



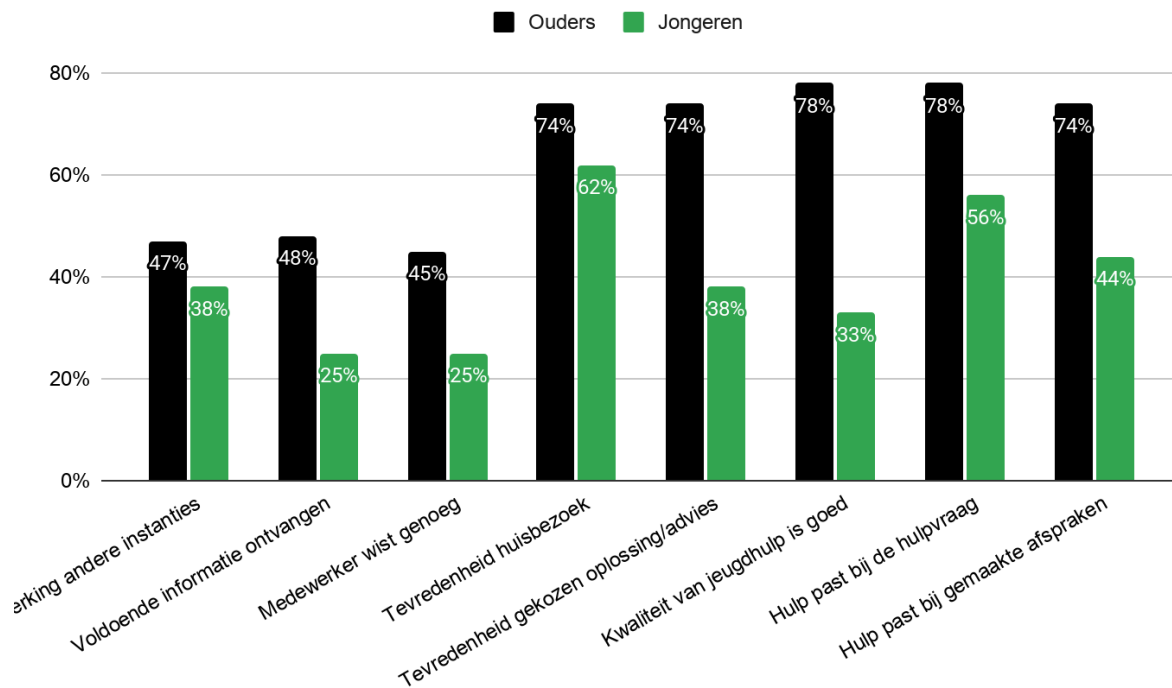
Nieuwe cliënten voelen zich tijdens het gesprek vaker serieus genomen en vinden het perspectiefplan vaker passend. Maar aan de andere kant zijn zij minder tevreden over de informatie die ze hebben ontvangen. Dit is ook terug te zien in de verschillen in de cijfers die gegeven zijn.

Uitsplitsing ouders en jongeren

Vergelijking ouders vs jongeren: % positief per stelling (1/2)



Vergelijking ouders vs jongeren: % positief per stelling (2/2)



De vragenlijst is ingevuld door 25 ouders en 9 jongeren. Hoewel dit te kleine groepen zijn om een betrouwbare vergelijking op te kunnen maken, is het wel interessant om te kijken waar er opvallende verschillen zitten tussen de twee groepen.

Bij de stellingen over de toegang valt het op dat op bijna alle stellingen jongeren lager scoren dan ouders. Het meest opvallende verschil betreft het kwaliteitsoordeel: 78% van de ouders vindt de kwaliteit van de jeugdhulp goed, tegenover 33% van de jongeren. Daarnaast is ook 78% van de ouders positief over de geboden oplossing, waar dit bij jongeren 38% is.

Aan de andere kant, bij twee stellingen is er juist een omgekeerd beeld te zien. Hier zijn jongeren positiever dan ouders. Dit is bij de passendheid van het perspectiefplan (73% ouders en 78% jongeren) en het nakomen van afspraken (60% ouders en 75% jongeren).

Jongeren geven lagere rapportcijfers: 6,4 voor het contact en 7,2 voor de ondersteuning, terwijl ouders een 6,9 voor het contact geven en een 7,8 voor de ondersteuning.

Er was bovendien geen enkele jongere die aangaf dat zij bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner.