

Aan de leden van de gemeenteraad
Gemeente Landgraaf
POSTBUS 31000
6370 AA LANDGRAAF

Bijlage(n)	Uw brief van	Uw kenmerk	Zaaknummer	Documentnummer	Landgraaf,
1				R.25.0113	20 augustus 2025 Verzonden op

Onderwerp: Clientervaringsonderzoek Jeugdwet 2024.

Beste heer, mevrouw,

Middels deze raadsinformatiebrief wordt u geïnformeerd over de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet 2024.

Gemeenten zijn volgens de Jeugdwet sinds 2015 verplicht om jaarlijks een dergelijk onderzoek uit te (laten) voeren onder jongeren en ouders die gebruik gemaakt hebben van hulp of ondersteuning die onder de Jeugdwet valt. Het CEO moet de gemeenten inzicht bieden in de mate waarin de ondersteuning en/of zorg bijdragen aan de doelen van de Jeugdwet, met name wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de participatie van respondenten.

Sinds 2023 voeren we dit CEO gezamenlijk met de gemeenten Heerlen en Voerendaal en met JENS uit, aangezien we als gezamenlijke gemeenten bij JENS de ambulante jeugdhulp hebben ingekocht.

Deze raadsinformatiebrief gaat specifiek over de gemeente Landgraaf. Voor een volledig overzicht van alle onderzoeksresultaten wordt naar bijgevoegde rapportage verwezen. In deze raadsinformatiebrief beschrijven we het onderzoek en de doelgroep en lichten we opvallende resultaten inzake toegang, kwaliteit en effect van de ontvangen jeugdhulp toe.

Onderzoeksbeschrijving

Voor de uitvoering van het CEO heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport een modelvragenlijst beschikbaar gesteld. Dit heeft als doel de onderlinge vergelijking van de resultaten tussen de gemeenten mogelijk te maken.

De gemeenten hebben onderzoeksbureau Dimensus de opdracht verstrekt om een kwalitatief onderzoek middels telefonische interviews uit te voeren over 2024.

Begin 2024 zijn door Dimensus met 80 respondenten uit Landgraaf gesprekken gevoerd over de toegang en vanaf oktober is vervolgens met 12 cliënten uit deze groep een gesprek gevoerd over de kwaliteit van de geboden jeugdhulp. De omvang van deze laatste groep is aanzienlijk kleiner,



omdat bij deze groep de hulp ook daadwerkelijk gestart is in de onderzoeksperiode. Vragen over kwaliteit en effect van de jeugdhulp kunnen alleen worden gesteld nadat de hulp is gestart.

Doelgroep

Dimensus heeft respondenten benaderd die in 2024 een verhelderingsgesprek (gesprek om de hulpvraag helder te krijgen) hebben gehad en respondenten die daadwerkelijke hulp/ondersteuning hebben gehad in het kader van de Jeugdwet. Het betreft zowel Basishulp Jeugd als ook de via centrumgemeente Maastricht ingekochte residentiële jeugdhulp.

Omdat een deel van de doelgroep wettelijk gezien te jong is om zelfstandig deel te kunnen nemen aan het onderzoek, zijn de ouders van deze clientgroep benaderd. Het gaat hierbij om jongeren tot 14 jaar. Als het gaat om jongeren van 14 tot 16 jaar zijn zowel de ouders als de jongeren bij het onderzoek betrokken en bij jongeren van 16 tot 23 jaar alleen de jongeren zelf.

Het proces vooraf / de toegang

Drie kwart van de respondenten heeft het gesprek om de hulpvraag helder te krijgen gevoerd met JENS (76%) en de overige respondenten met de gemeente (12%) of iemand anders (11%).

Gemiddeld duurde het bij iets meer dan één op de vijf respondenten maximaal twee weken voordat men het gesprek kon voeren over de vraagverheldering (21%) en bij ruim een derde twee tot vier weken (37%).

In 2024 zijn cliënten positiever over de wachttijden gezien een groter aandeel cliënten dat minder dan 4 weken heeft moeten wachten (49% in 2022 tegenover 59% in 2024).

Cliënten zijn in het algemeen erg tevreden over hoe het gesprek over de hulpvraag is verlopen. Minimaal 80% is het (helemaal) eens met stellingen zoals: 'de medewerker heeft mij goed geholpen met het verhelderen van mijn hulpvraag', 'er is goed naar de situatie van mij/mijn kind gekeken' en 'de medewerker nam mij serieus'.

Gemiddeld beoordelen respondenten het gesprek met een 7,6. Dit cijfer neemt ieder jaar, bij iedere meting toe.

De bekendheid van het bestaan van een onafhankelijk clientondersteuner is vergeleken met 2022 toegenomen (van 20% naar 27%). Van de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner heeft één op de vijf ook gebruik hiervan gemaakt (21%). Nu men weet wat een onafhankelijke cliëntondersteuner kan betekenen geeft 14% aan dat men hier achteraf gezien zeker gebruik van had willen maken.

Het overgrote deel van alle cliënten kan zich vinden in het advies dat men heeft gekregen.

Kwaliteit en effect van de hulpverlening

Het overgrote deel van de cliënten is doorverwezen naar ambulante hulp.

In 2024 is de wachttijd voor hulp gelijk aan het gemiddelde (73% > 4 weken), maar deze neemt in vergelijking met voorgaande jaren bij iedere meting toe (50% in 2021 en 69% in 2022).

Cliënten die langer dan één jaar hulp krijgen, hebben de vraag voorgelegd gekregen of de hulp verbeterd, verslechterd of hetzelfde is gebleven. Voor de helft van de respondenten is de hulp verbeterd, voor de andere helft is deze hetzelfde gebleven.

Verder is circa 75% van de cliënten (zeer) tevreden over de hoeveelheid hulp (in 2022: 85%). Respondenten geven aan dat zij willen dat hulpverleners actiever naar de gehele thuissituatie kijken, zodat hulp kan worden aangeboden die voor het hele gezin nodig is.

Negen op de tien respondenten zijn tevreden over het contact met de hulpverlener. Respondenten geven een 8,0 voor de hulp, waarmee de hulp significant hoger gewaardeerd wordt dan in 2022 (7,6).

Respondenten hebben allerlei stellingen voorgelegd gekregen over de uitvoering van de zorg. Een ruime meerderheid laat zich positief hierover uit.

Het effect van de geboden hulp op de kinderen en jongeren is veelal positief. Respondenten uit de gemeente Landgraaf zijn vaker positiever dan gemiddeld. Zo scoort Landgraaf hoger over de mate waarin het kind van zijn of haar vrije tijd geniet (86% tegenover 66% gemiddeld) en de mate waarin het thuis beter gaat (82% tegenover 69% gemiddeld). Daarentegen zijn respondenten uit Landgraaf juist negatiever over het effect van de hulp op het zich beter voelen van het kind (60% tegenover 74% gemiddeld).

Respondenten mochten het leven (van hun kind) een cijfer geven voordat de hulp werd gestart en nadat het kind hulp heeft gekregen. Zeven op de tien respondenten geven maximaal een 6 voor het leven voordat de hulp werd gestart (69%). Na de hulp geeft nog maar iets meer dan één op de vijf maximaal een 6 voor het leven (22%). In Landgraaf stijgt het rapportcijfer na de hulp met 2 punten naar een 8.

Wanneer respondenten positief zijn over de hulp, worden hiervoor verschillende redenen aangegeven. Men voelt zich allereerst serieus genomen en begrepen. De hulpverlener neemt de tijd, luistert goed en houdt korte lijntjes met ouders en kinderen. Daarnaast sluit de begeleiding goed aan bij wat er voor het kind nodig is, er worden maatwerkoplossingen gegeven. Ouders voelen zich gesteund en krijgen praktische handvatten om met de situatie om te gaan. Men vindt het positief dat de sociale kring ook betrokken wordt. Als laatste wordt aangegeven dat men het waardeert dat de hulpverleners goed bereikbaar zijn, initiatief nemen en betrokken blijven bij het proces.

Minder positieve opmerkingen gaan onder andere over lange wachttijden, de gebrekkige communicatie tussen instanties en hulpverleners, het niet aansluiten van de hulp op de behoeften van het kind en het te snel afronden van sommige hulp wat als problematisch wordt ervaren.

Zowel de positieve als de minder positieve resultaten van het cliëntervaringsonderzoek zijn onderdeel van de dialoog tussen de gemeente Landgraaf en JENS.

Heeft u nog vragen naar aanleiding van deze brief?

Dan kunnen deze aan de griffie verstuurd worden.

Met vriendelijke groet,
burgemeester en wethouders van Landgraaf,
de secretaris, de burgemeester,

ir. J.M.C. Rijvers

mr. R. de Boer

Bijlage: Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2024.