

**Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet
Gemeente Heerlen
Gemeente Landgraaf
Gemeente Voerendaal
over 2024**

maart 2025



Inhoud

Onderzoeksbeschrijving p. 3

Samenvatting p. 4

Het proces vooraf p. 8

Kwaliteit en effect van de hulp

p.16

Achtergrondkenmerken p. 30

Crisishulp p. 33

Colofon p. 36



Onderzoeksbeschrijving

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 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. Voor de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) heeft het ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport (VWS) een modelvragenlijst beschikbaar gesteld. Dit heeft als doel de onderlinge vergelijking van de resultaten tussen de gemeenten mogelijk te maken. In de vragenlijst komen onder andere de toegankelijkheid en kwaliteit van de zorg en het effect van de zorg aan bod.

Doelgroepen van het onderzoek

Voor dit onderzoek zijn respondenten in de gemeenten Heerlen, Landgraaf en Voerendaal benaderd die in 2024 een verhelderingsgesprek of daadwerkelijke hulp hebben gehad om te kijken welke ondersteuning kan worden geboden in het kader van de Jeugdwet. 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 cliëntgroep 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.

Responsverantwoording

In totaal konden in 2024 1.894 respondenten worden benaderd voor de vragenlijst over het proces vooraf, waarvan er 881 zijn gebeld. Voor de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp zijn 190 cliënten telefonisch benaderd. Hiervoor werden vragenlijsten afgenomen waarbij de nodige ruimte was voor het geven van een toelichting. Uiteindelijk heeft Dimensus met 264 respondenten een gesprek gevoerd over het proces (235 ouders en 29 jongeren), wat neerkomt op een respons van 14%. Het gaat hierbij om 164 gesprekken in Heerlen, 80 in Landgraaf en 20 in Voerendaal. In oktober zijn we gestart met het benaderen van jongeren 9 maanden nadat zij het gesprek hebben gevoerd. Dat betekent dat in oktober de cliënten zijn benaderd die in januari van dat jaar zijn doorverwezen naar professionele hulpverlening en in november de cliënten die in februari het gesprek hebben gevoerd etc. In totaal heeft Dimensus in de periode oktober 2024 tot en met februari 2025 met 57 respondenten een gesprek gevoerd (52 ouders en 5 jongeren). Van deze 52 respondenten gaven 18 respondenten aan dat zij nog geen hulpverlening hebben ontvangen. Uiteindelijk is de vragenlijst over de kwaliteit van de jeugdhulp dus bij 39 respondenten afgenomen (37 ouders en 2 jongeren). Dit komt neer op een respons van 30%. Het gaat hierbij om 22 cliënten in Heerlen, 12 in Landgraaf en 5 in Voerendaal. Bij het interpreteren van de resultaten over de kwaliteit en het effect van de hulpverlening moet vooralsnog rekening worden gehouden met deze beperkte aantallen per gemeente. Dit geldt het sterkst voor de gemeente Voerendaal.

De uitkomsten

Deze rapportage bevat een combinatie van de uitkomsten van de interviews met ouders en jongeren. Vanwege het kleine aantal respondenten in met name de gemeente Voerendaal is een vergelijking tussen de drie gemeenten soms lastig te maken. Wanneer dit wordt gedaan moeten de uitkomsten voor Voerendaal vooral als indicatief worden beschouwd. Wanneer de uitkomsten niet altijd optellen tot 100% of wanneer de percentages in de tekst enigszins afwijken van die in de figuren dan moet dit worden toegeschreven aan afrondingen. Door zowel met een vragenlijst te werken als ruimte te hebben voor het maken van een verdiepingsslag kan een breed beeld worden geleverd van de Jeugdzorg in de betreffende gemeenten. Opmerkingen uit open antwoorden zijn daarom samengevat en in de rapportage verwerkt bij het betreffende onderwerp.

Samenvatting

Het proces vooraf

- Iets meer dan een derde van de respondenten is via de huisarts (35%) terecht gekomen bij de Jeugdhulpverlening en circa één op de zeven via het Jeugdteam van de gemeente (14%). Voor bijna één op de tien heeft het onderwijs, schoolmaatschappelijk werk of een gecertificeerde instelling hierin een rol gespeeld (allen 10%).
- Op de vraag waar men vervolgens terecht is gekomen noemen bijna zes op de tien Jens, jeugdzorg, ergotherapeut of Veilig Thuis (57%). De overige respondenten zijn bij veel verschillende instanties terecht gekomen zoals het Jeugdteam van de gemeente (14%), de huisarts (10%), een medisch specialist of gecertificeerde instelling (beide 6%).
- Drie kwart van de respondenten heeft het gesprek om de hulpvraag helder te krijgen gevoerd met Jens (76%) en de overige cliënten met de gemeente (12%) of iemand anders (11%). Voordat respondenten een gesprek hebben gehad zijn vier op de tien respondenten meteen zelf om hulp gaan vragen (41%) en een derde heeft eerst geprobeerd er met de ouders of met vrienden of bekenden uit te komen (32%).
- Gemiddeld duurde het bij iets meer dan één op de vijf respondenten maximaal 2 weken voordat men het gesprek kon voeren over de vraagverheldering (21%) en bij ruim een derde 2 tot 4 weken (37%). In 2024 zijn cliënten positiever over de wachttijden gezien een groter aandeel cliënten dat minder dan 4 weken heeft moeten wachten (49% < 4 weken in 2022 tegenover 59% < 4 weken in 2024). Vergeleken met 2021 is de wachttijd echter nog steeds iets langer.
- De respondenten zijn over het algemeen erg tevreden over hoe het gesprek over de hulpvraag verlopen is. Bij alle stellingen laten minimaal (bijna) acht op de tien respondenten zich in positieve zin uit. Respondenten vinden vooral dat de medewerker hen serieus nam (88% (helemaal) mee eens).
- Respondenten beoordelen het gesprek gemiddeld met een 7,6. Dit cijfer neemt bij iedere meting toe (van 6,9 in 2021, 7,4 in 2022 naar 7,6 in 2024). Respondenten zijn erg tevreden over de persoonlijke benadering, de goede communicatie en betrokkenheid van de hulpverleners.
- Iets meer dan een kwart van de respondenten weet van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner (27%). Vergeleken met 2022 is de bekendheid toegenomen (van 20% naar 27%). Van de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner heeft één op de vijf ook gebruik gemaakt hiervan (21%), acht op de tien hebben dit niet gedaan (79%).
- Nu men weet wat een onafhankelijke cliëntondersteuner kan betekenen voor de cliënt geeft 14% aan dat men hier achteraf gezien zeker gebruik van had willen maken.



Samenvatting

- Iets meer dan vier op de tien respondenten geven aan dat men naar aanleiding van het gesprek geen advies heeft gekregen (42%). Een derde van de respondenten heeft handvatten gekregen waar zij zelf mee aan de slag kunnen, waarbij geen doorverwijzing naar professionele hulpverlening is afgegeven (30%). De overige respondenten (20%) zijn doorverwezen naar professionele hulpverlening, waarbij een deel geen handvatten heeft gekregen om zelf mee aan de slag te gaan (8%) en een ander deel wel (10%). Daarnaast heeft 2% tussentijds andere hulp gehad omdat de wachttijden erg lang waren.
- Het overgrote deel van alle cliënten kan zich vinden in het advies dat men heeft gekregen (79%) en nog eens één tiende kan dit deels of niet (resp. 11% en 10%). Tussen de gemeenten zijn de verschillen minimaal.

Kwaliteit en effect van de hulpverlening

- Voor twee derde van de cliënten die zijn doorverwezen naar professionele hulp is ambulante hulp toegezegd. Slechts 2% (1 respondent in Voerendaal) heeft residentiële hulp aangeboden gekregen.
- In 2024 startte de hulp voor ruim een kwart van de respondenten binnen vier weken (29%), terwijl 72% langer moest wachten. De wachttijden blijven vooral in Heerlen hoog, in Landgraaf nemen ze toe en in Voerendaal zijn ze juist sterk gedaald ten opzichte van 2022.
- De tevredenheid over de wachttijd neemt af naarmate de wachttijden langer duren. In Landgraaf loopt de tevredenheid over de wachttijd sneller terug dan dat de wachttijd is toegenomen. Iets meer dan de helft van de respondenten heeft in de tussentijd contact gehad met de gemeente (54%) en voor wie dat miste, was er vooral behoefte aan steun en informatie.
- Bij langdurige hulp (langer dan een jaar) blijft de ondersteuning volgens de meeste respondenten gelijk. In Heerlen en Landgraaf ziet men een verbetering (resp. 20% en 50%). De tevredenheid over de hoeveelheid hulp is vooral hoog in Voerendaal (100%) en lager in Landgraaf en Heerlen (resp. 75% en 68%), waar ook behoefte is aan meer kindgerichte en gezinsbrede ondersteuning.
- De meeste respondenten zijn (zeer) tevreden over het contact met de hulpverlener (gemiddeld 85% is (zeer) tevreden). Respondenten geven de hulp gemiddeld een 8,0. Zij voelen zich serieus genomen, ervaren de gesprekken als prettig en vinden dat er goed gekeken wordt naar het belang van het kind.
- Een ruime meerderheid van de respondenten is positief over de uitvoering van de zorg. Zo voelen zij zich met respect behandeld, serieus genomen en betrokken bij beslissingen. In mindere mate zijn respondenten te spreken over de snelheid van de hulp, wat samenhangt met langere wachttijden in met name Heerlen en Landgraaf.



Samenvatting

Kwaliteit en effect van de hulpverlening (vervolg)

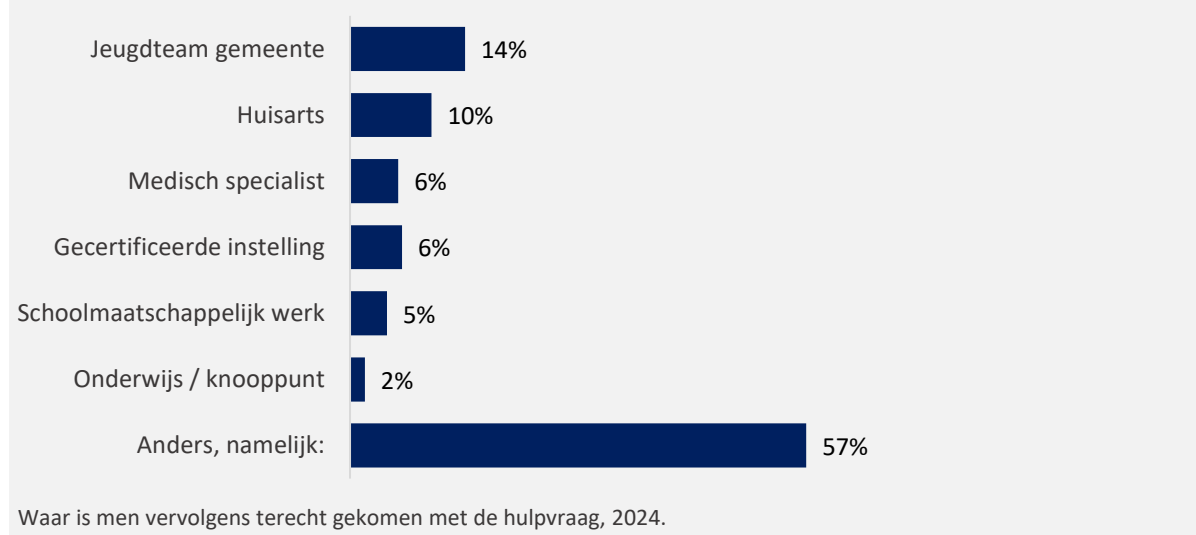
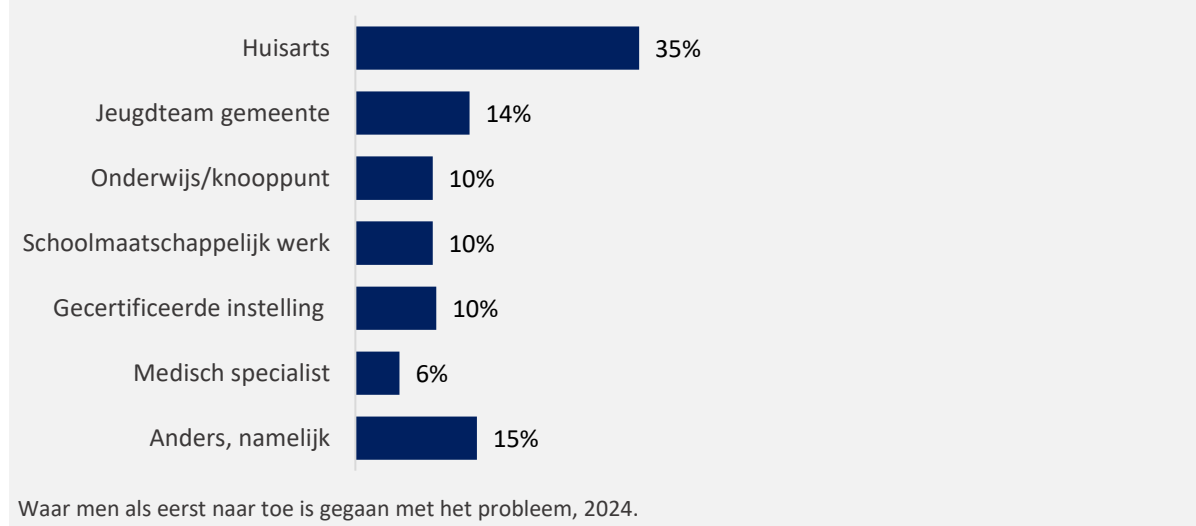
- Voerendaal scoort voor de uitvoering van de zorg duidelijk beter dan gemiddeld, Heerlen laat een gemengd beeld zien met zowel sterke als zwakkere punten, en Landgraaf scoort bij de meeste onderdelen rond of net onder het gemiddelde. Met name de stelling dat men met respect wordt behandeld door de hulpverleners en het samen met de hulp nemen van beslissingen over de hulp scoren hoog (gemiddeld 97% en 90%).
- De geboden hulp heeft volgens respondenten een positief effect op kinderen en jongeren, met verbeteringen op school, welzijn, thuissituatie en sociaal gedrag, waarbij vooral meer rust, betere communicatie en een actiever sociaal leven worden genoemd.
- De meeste respondenten vinden dat de zelfstandigheid van het kind door de hulp is verbeterd, vooral doordat er beter naar het kind wordt geluisterd (77%). Respondenten ervaren een positieve invloed van de hulp op de zelfstandigheid van hun kind, vooral doordat kinderen meer durven, zelf ondernemen en beter hun behoeften aangeven.
- De meeste respondenten zien een positief effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind, met name in toegenomen zelfvertrouwen (78%) en beter voor zichzelf opkomen (74%), al zijn er verschillen per gemeente: Heerlen scoort bovengemiddeld, Landgraaf wisselend en Voerendaal lager op vertrouwen in de toekomst maar iets hoger op probleemoplossend vermogen.
- De hulp heeft duidelijk een positieve invloed op het leven van het kind, met hogere cijfers na de hulp dan ervoor. Circa één op de zeven (16%) geeft een 8 of hoger voor het leven voordat de hulp werd gestart en bijna de helft nadat het kind hulp heeft gekregen (47%). Het gemiddelde cijfer voor de waardering van het leven neemt door de hulp toe van een 6,0 voordat men hulp kreeg naar een 7,0 nadien. De grootste verbetering is te zien in Voerendaal, al neemt het effect iets af ten opzichte van voorgaande jaren. De waardering hangt vooral samen met maatwerk, betrokkenheid en goede communicatie, terwijl wachttijden, afstemming en afronding van hulp als knelpunten worden genoemd.



Het proces vooraf

- Eerste contact over de hulpvraag
- Gesprek verheldering hulpvraag
- Wachttijd voor het gesprek
- Gesprek over de hulpvraag
- Onafhankelijke cliëntondersteuner
- Advies na aanleiding van het adviesgesprek

Eerste contact over de hulpvraag

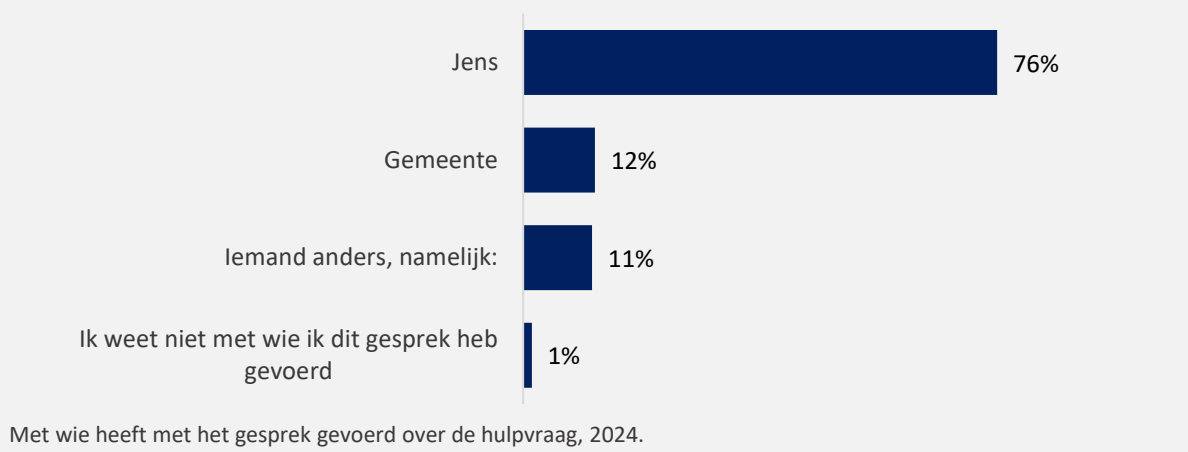


Aan de respondenten is gevraagd op welke manier zij terecht zijn gekomen bij de Jeugdhulpverlening. Iets meer dan een derde van de respondenten is in eerste instantie te rade gegaan bij de huisarts (35%) en circa één op de zeven bij het Jeugdteam van de gemeente (14%). Bij één op de tien speelt het onderwijs, schoolmaatschappelijk werk of een gecertificeerde instelling een rol hierin (allen 10%) en bij 6% een medisch specialist (6%). Eén op de zeven respondenten is nog bij een andere instelling terecht gekomen zoals onder andere jeugdzorg, Jens, maatschappelijk werk, het consultatiebureau, veilig thuis en de politie.

Op de vraag waar men vervolgens terecht is gekomen noemen bijna zes op de tien Jens, jeugdzorg, ergotherapeut of Veilig Thuis (57%). De overige respondenten zijn bij veel verschillende instanties terecht gekomen zoals het Jeugdteam van de gemeente (14%), de huisarts (10%), een medisch specialist (6%), een gecertificeerde instelling (eveneens 6%), het schoolmaatschappelijk werk (5%) of het onderwijs (2%).



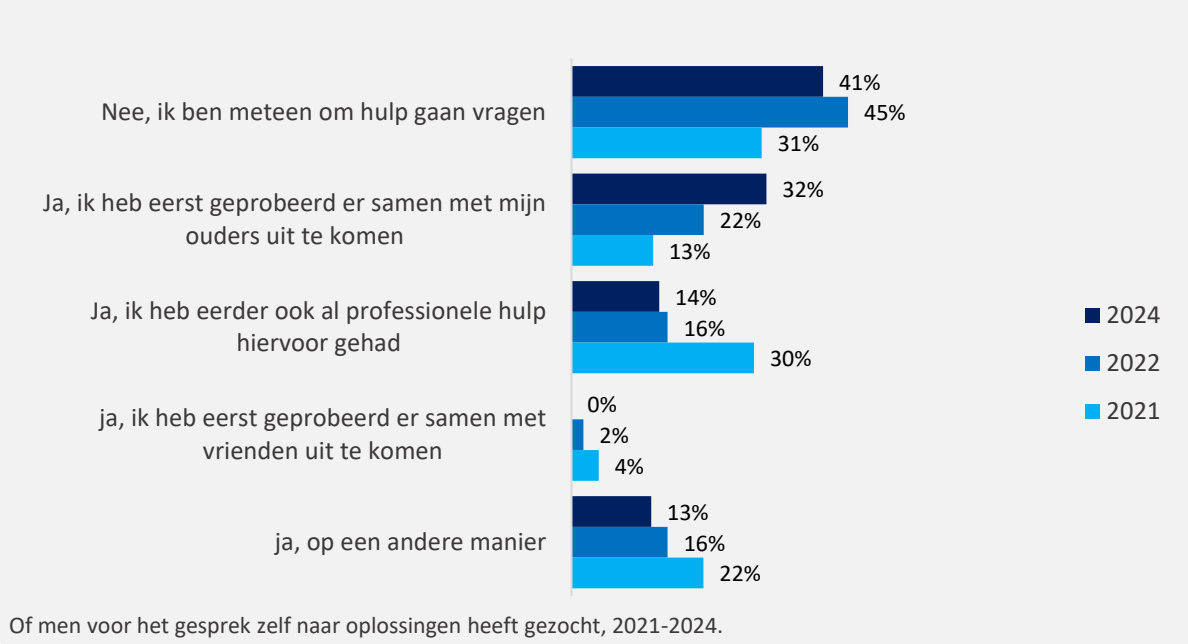
Gesprek verheldering hulpvraag



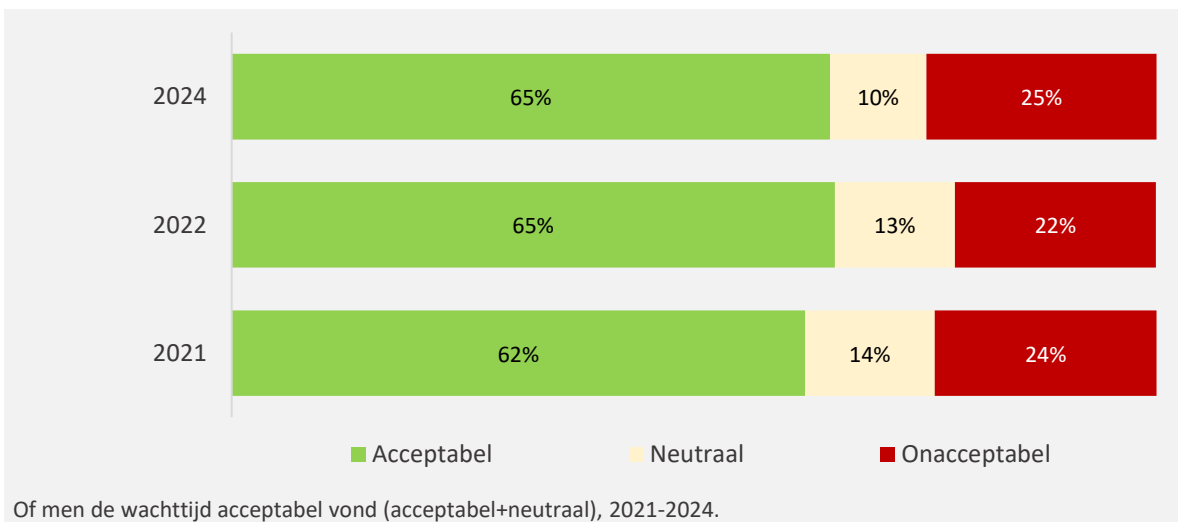
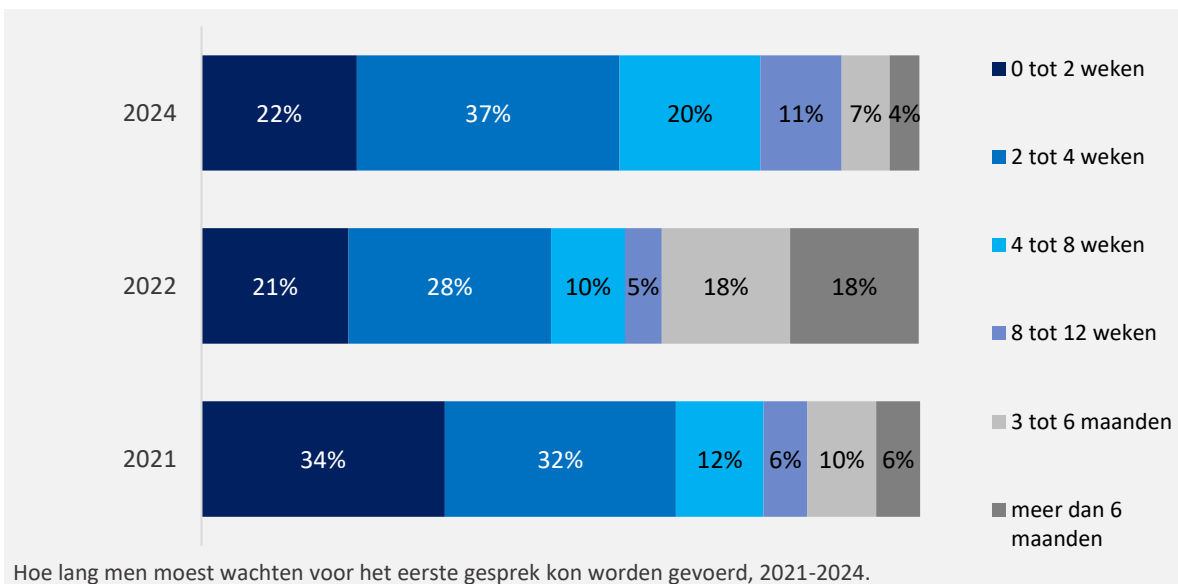
Drie kwart van de respondenten heeft het gesprek om de hulpvraag helder te krijgen gevoerd met Jens (76%). Bij een klein aandeel betrof dit de gemeente (12%) of iemand anders (11%) zoals school, de huisarts, jeugdzorg of het consultatiebureau. Van de respondenten weet 1% dit niet meer.

Vier op de tien respondenten zijn meteen om hulp gaan vragen (41%) en nog eens iets meer dan één op de tien had al hulp hiervoor (14%). Een derde heeft eerst geprobeerd er met de ouders uit te komen (32%) en 13% heeft dit nog op een andere manier geprobeerd.

Vergeleken met voorgaande metingen hebben respondenten vaker geprobeerd er met de ouders uit te komen (van 13% in 2021, 22% in 2022 naar 32% in 2024) en hadden ze iets minder vaak al hulpverlening hiervoor (van 30% in 2021, 16% in 2022 naar 14% in 2024). Het aandeel dat meteen hulp is gaan vragen is iets gedaald vergeleken met 2022 (van 45% naar 41%), maar is nog steeds hoger dan in 2021 (31%).



Wachttijd voor het gesprek



Gemiddeld duurde het bij iets meer dan één op de vijf respondenten maximaal 2 weken voordat men het gesprek kon voeren over de vraagverheldering (22%) en bij ruim een derde 2 tot 4 weken (37%). Eén vijfde van de respondenten moest 4 tot 8 weken hierop wachten (20%). Bij een klein aandeel duurde dit 8 tot 12 weken (7%), 3 tot 6 maanden (7%) of meer dan 6 maanden (4%). In 2024 wachten minder mensen langer dan vier weken op hun eerste gesprek dan in 2022 (49% < 4 weken in 2022 tegenover 59% < 4 weken in 2024). Vergeleken met 2021 is de wachttijd echter nog steeds iets langer.

Twee derde van de respondenten vond de wachttijd acceptabel (65%), een kwart vond van niet (25%). Hierbij gaat het voor het overgrote deel om respondenten die langer dan 3 maanden hebben moeten wachten op hun eerste afspraak. Aangegeven wordt dat omdat men van mening is dat de behoefte aan hulp urgent is, wachten op hulp dan altijd te lang duurt. Het oordeel over de wachttijd is nauwelijks veranderd vergeleken met voorgaande metingen.

Gesprek over de hulpvraag



De respondenten hebben aan de hand van verschillende stellingen kunnen aangeven hoe zij het gesprek over de hulpvraag hebben ervaren. Men is over het algemeen erg tevreden hierover. Bij alle stellingen laten minimaal (bijna) acht op de tien respondenten zich in positieve zin hierover uit.

Respondenten vinden vooral dat de medewerker hen serieus nam (88% (helemaal) mee eens). Daarna volgen positieve beoordelingen over het luisteren naar de ouder of het kind (85%), of er goed is gekeken wat de respondent of de cliënt zelf kan doen al dan niet samen met familie en/of vrienden (83%) en of er goed is gekeken naar de situatie (82%), de medewerker voldoende kennis had om de vragen die er waren te beantwoorden (eveneens 82%) en dat de medewerker goed heeft geholpen om de hulpvraag helder te krijgen (79%). Het aandeel respondenten dat zich in negatieve zin over de medewerker waarmee het gesprek is gevoerd uitlaat varieert van 4% tot 7%.

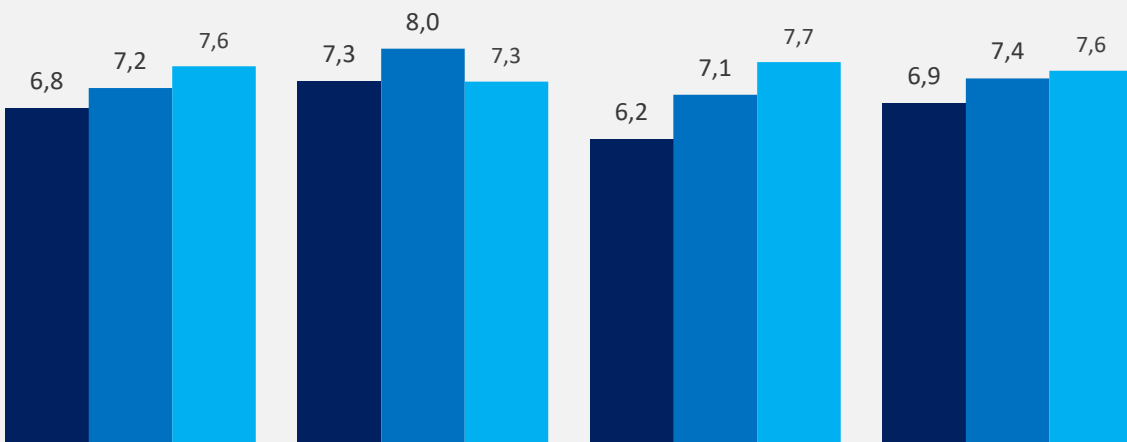
Het oordeel verschilt niet tussen de verschillende gemeenten. Jongeren zijn iets minder vaak van mening dat er goed is gekeken naar wat zij zelf of de familie kan doen (63%) vergeleken met de ouders (87%).

Gesprek over de hulpvraag



■ ja ■ Nee ■ weet ik niet

Of tijdens het gesprek is gevraagd of het goed is dat er informatie wordt ingewonnen bij anderen, 2024.



■ 2021 ■ 2022 ■ 2024

Gemiddeld rapportcijfer voor de gevoerde gesprekken, 2021-2024.

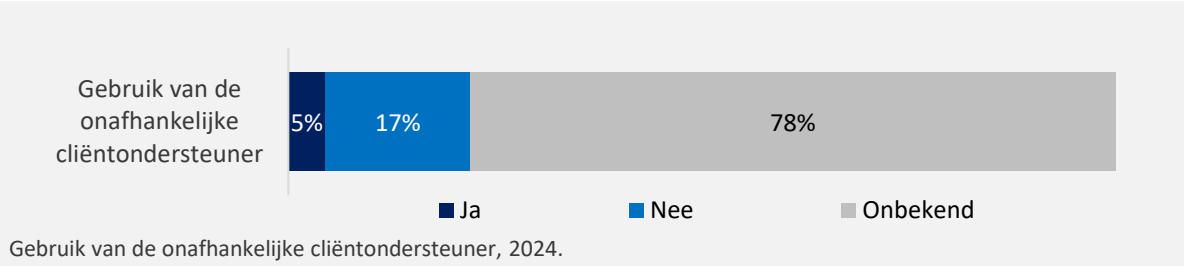
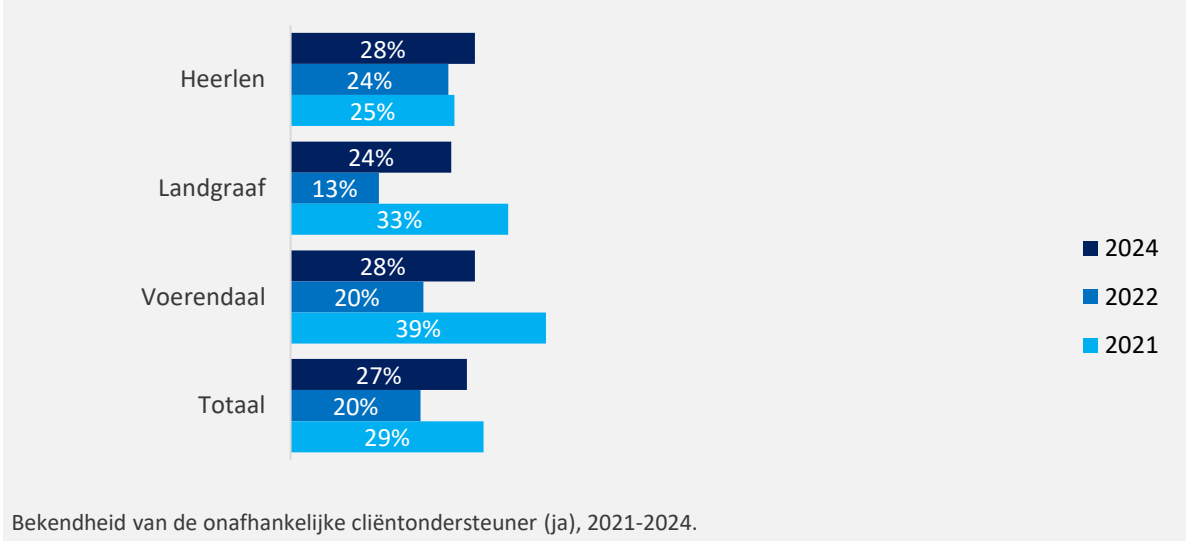
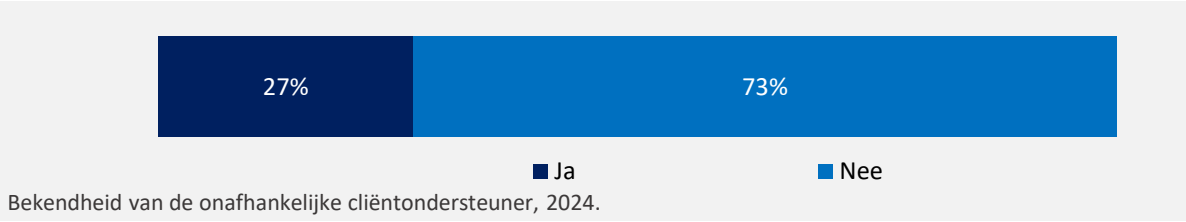
Tijdens drie kwart van de gesprekken is gevraagd of het goed was om informatie in te winnen bij anderen (75%). Bij één op de zes is dit niet gebeurd (18%) en de overige 7% weet dit niet meer. Ook dit verschilt niet tussen de gemeenten. Tijdens de gesprekken met de ouders lijkt dit vaker aan de orde te zijn gesteld (79%) dan tijdens de gesprekken met de jongeren (53%).

Respondenten beoordelen het gesprek gemiddeld met een 7,6. Dit cijfer neemt bij iedere meting toe (van 6,9 in 2021, 7,4 in 2022 naar 7,6 in 2024). Voerendaal scoort met een 7,7 het hoogst, gevolgd door Heerlen met een 7,6 en een 7,3 voor de gemeente Landgraaf. In Landgraaf is het cijfer vergeleken met 2022 gedaald (van 8,0 naar 7,3) om echter weer uit te komen op een vergelijkbaar niveau als in 2021 (7,3).

Respondenten die positief zijn, zijn erg tevreden over de persoonlijke benadering, goede communicatie en betrokkenheid van de hulpverleners. Ze voelen zich serieus genomen, er wordt goed geluisterd en maatwerk geleverd. Daarnaast wordt de snelle en oplossingsgerichte aanpak gewaardeerd, waardoor problemen effectief worden opgepakt. De duidelijke uitleg en ondersteuning zorgen voor vertrouwen en een prettige samenwerking.

Respondenten die negatief waren vinden vooral dat communicatie, wachttijden, deskundigheid, maatwerk en regie in het proces beter kunnen. Gebrekkige communicatie en opvolging zorgen soms voor onduidelijkheid en vertraging. Lange wachttijden maken het lastig om tijdig de juiste hulp te krijgen. Niet alle hulpverleners hebben voldoende ervaring, vooral bij complexe casussen. Daarnaast sluit de geboden hulp niet altijd goed aan op de specifieke behoeften van het kind of gezin. Ouders hopen op snellere, beter afgestemde en effectievere hulpverlening.

Onafhankelijke cliëntondersteuner



Iets meer dan een kwart van de respondenten weet van het bestaan van een onafhankelijke cliëntondersteuner (27%). In Heerlen en Voerendaal is men hiervan het meest op de hoogte (28%), in Landgraaf is circa een kwart hiermee bekend (24%). Vergeleken met 2022 is de bekendheid toegenomen (van 20% naar 27%), maar daarmee is de bekendheid nog altijd iets lager dan in 2021 toen deze 29% bedroeg.

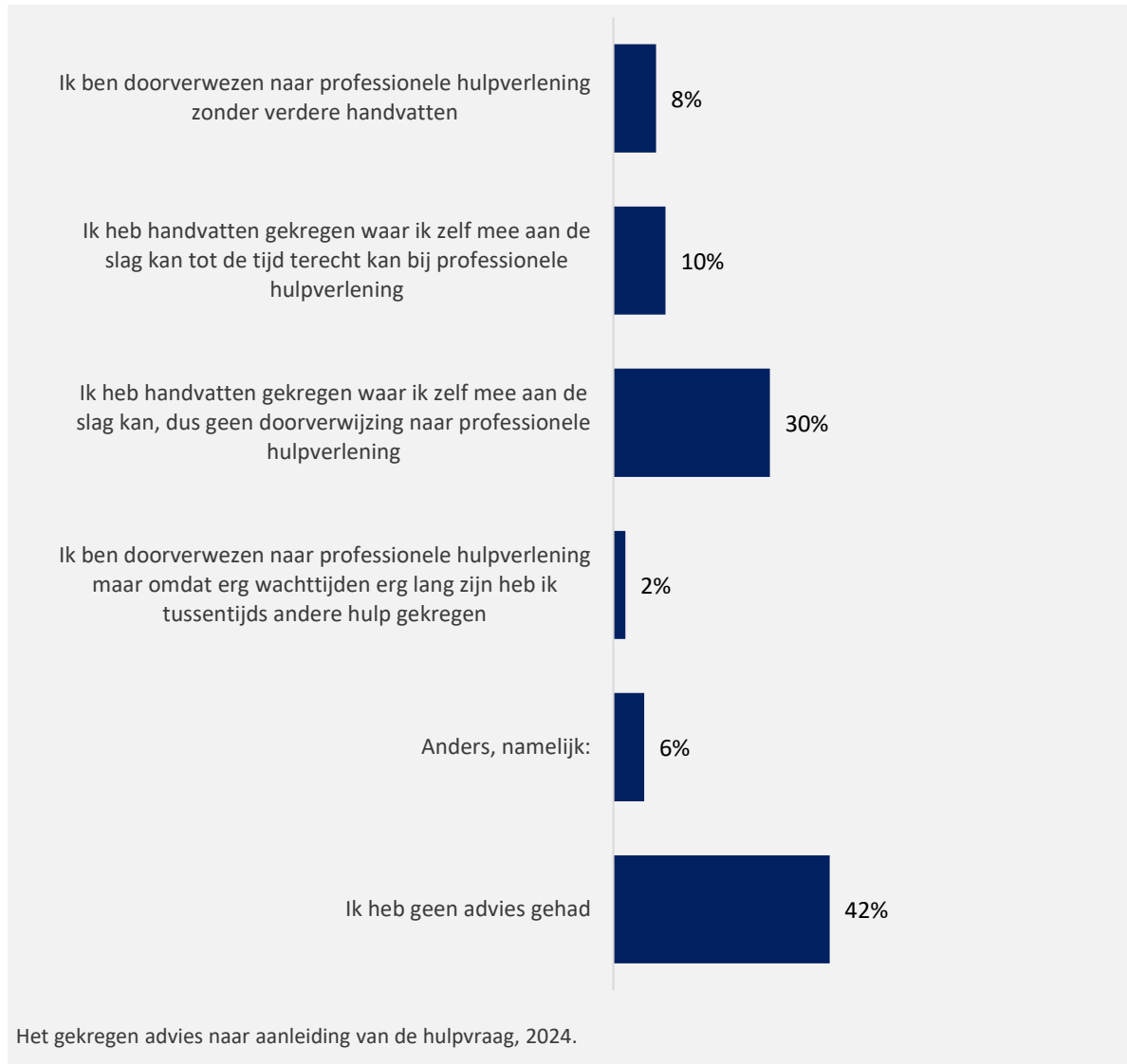
Van de respondenten die bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner heeft één op de vijf hier ook gebruik hiervan gemaakt (21%), acht op de tien hebben dit niet gedaan (79%). Afgezet tegen alle respondenten heeft 5% gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner en 17% niet.

Op de vraag nu men weet wat een onafhankelijke cliëntondersteuner kan betekenen voor de cliënt geeft 14% aan dat men hier achteraf gezien zeker gebruik van had gemaakt en nog eens een tiende zou dit misschien doen (11%). Drie kwart heeft geen behoefte aan de inzet van een onafhankelijke cliëntondersteuner (75%).

Van de respondenten die gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner zijn iets meer dan acht op de tien tevreden hierover (83%). De ondersteuning werd als vriendelijk, behulpzaam en serieus ervaren door de respondenten. De begeleiding gaf duidelijkheid over waar men terecht kan en hielp effectief bij het traject. De overige respondenten zijn neutraal over de inbreng van de onafhankelijke cliëntondersteuner.



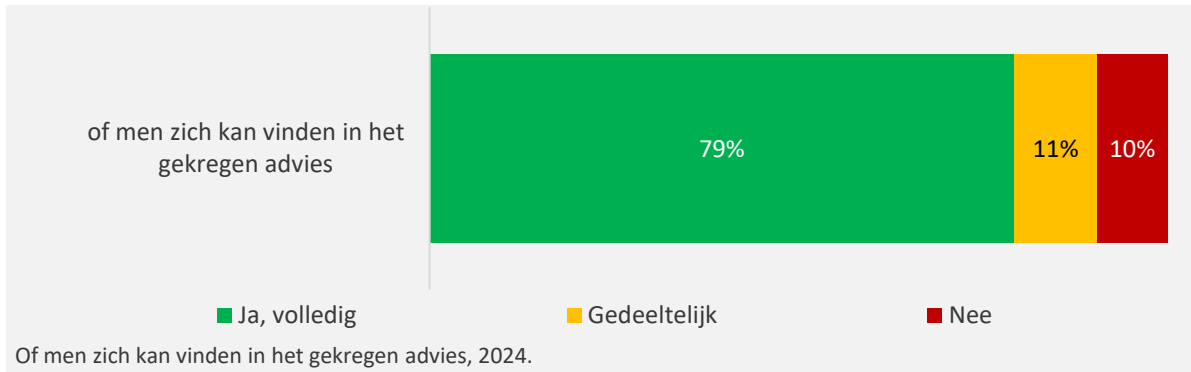
Advies naar aanleiding van de hulpvraag



Iets meer dan vier op de tien respondenten geven aan dat men naar aanleiding van het gesprek geen advies heeft gekregen (42%). Een derde van de respondenten heeft handvatten gekregen waar zij zelf mee aan de slag kunnen, waarbij geen doorverwijzing naar professionele hulpverlening is gegeven (30%). De overige respondenten zijn doorverwezen naar professionele hulpverlening, waarbij een deel geen handvatten heeft gekregen om zelf mee aan de slag te gaan (8%). Een deel heeft handvatten gekregen tot de tijd dat men terecht kan bij professionele hulpverlening (10%). Daarnaast heeft een klein deel van de respondenten vanwege de lange wachttijden tussentijds andere hulp aangeboden gekregen (2%). Respondenten die iets anders hebben aangegeven zeggen onder andere dat men nog geen advies heeft gehad omdat men bijvoorbeeld nog een test moet ondergaan, er medicijnen zijn voorgeschreven, er een rechterlijke procedure gaat plaatsvinden of omdat men uit huis is geplaatst.



Advies naar aanleiding van de hulpvraag



Het overgrote deel van alle cliënten die een gesprek hebben gehad over de hulpverlening kan zich vinden in het advies dat men heeft gekregen (79%) en nog eens één tiende kan dit deels of niet (resp. 11% en 10%). Tussen de gemeenten zijn de verschillen minimaal.

Er is geen duidelijk verband tussen het advies dat respondenten hebben gekregen en in hoeverre ze het daarmee eens zijn. Zo ervaren respondenten die niet zijn doorverwezen het advies niet per se als minder passend dan respondenten die wél zijn doorverwezen.

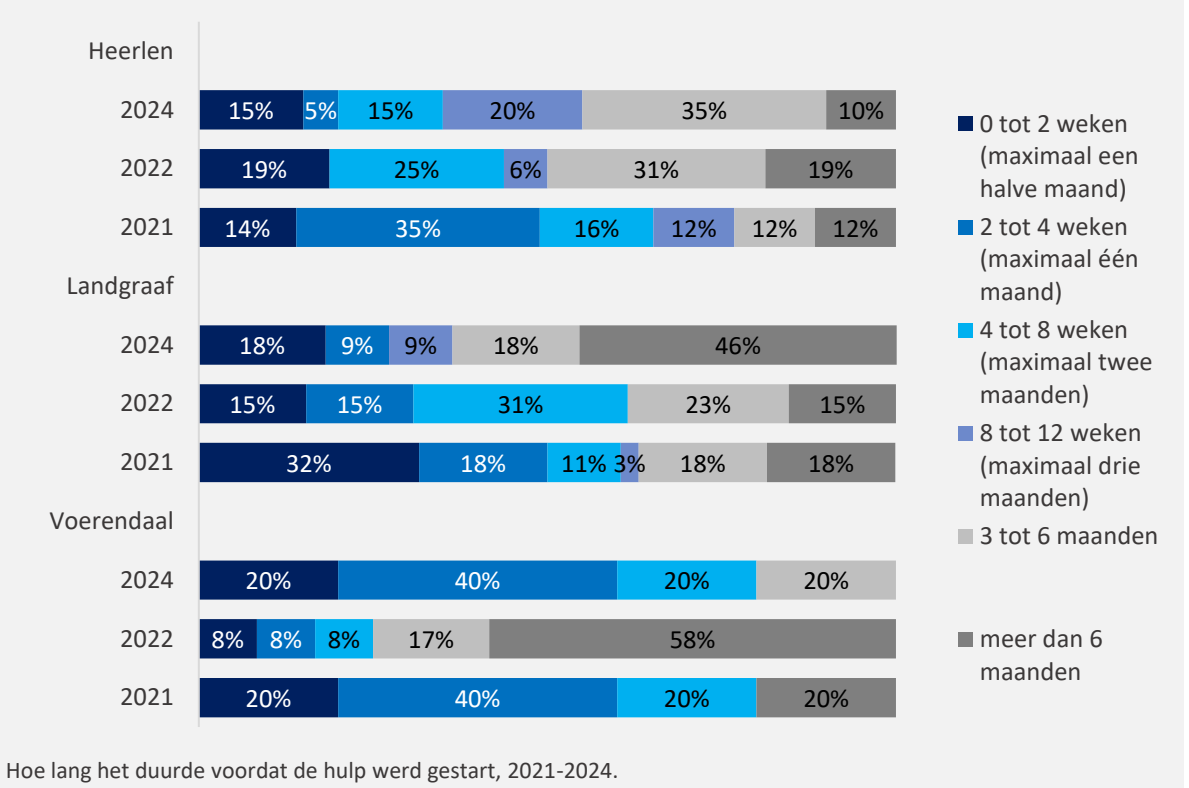
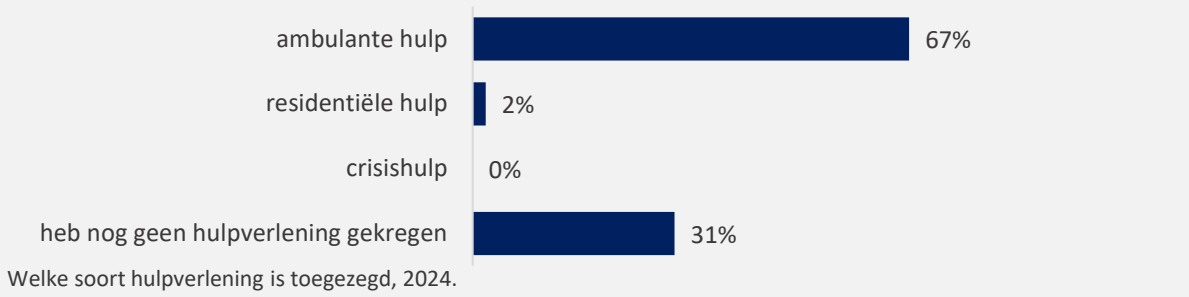
Respondenten die zich niet kunnen vinden in het advies zijn veelal van mening dat niet de juiste hulp is toegewezen. Andere reacties die zijn gegeven zijn dat de toegewezen hulp niet anders is dan altijd, of is zoals men zelf had kunnen bedenken terwijl men juist hoopte op iets anders. Eén ouder gaf aan dat het advies was om het kind uit huis te plaatsen, maar daar was ze het niet mee eens.



Kwaliteit en effect van de hulp

- Tevredenheid over de hulp en de hulpverlener
- De cliëntondersteuner
- De uitvoering van de zorg
- Het effect op het opgroeien
- Het effect op de zelfstandigheid
- Het effect op de zelfredzaamheid
- Het leven voor en na de hulp

Start van de hulp



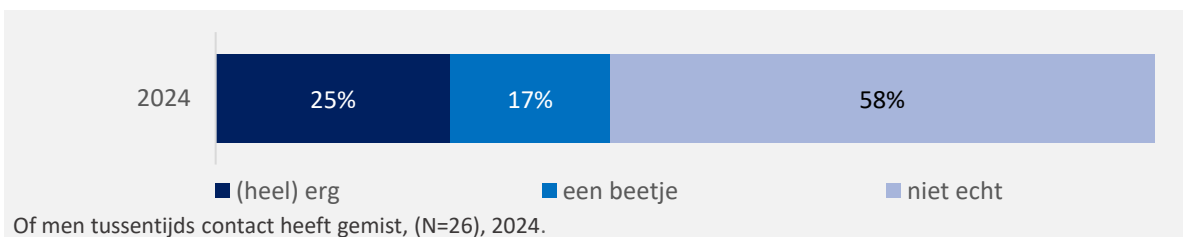
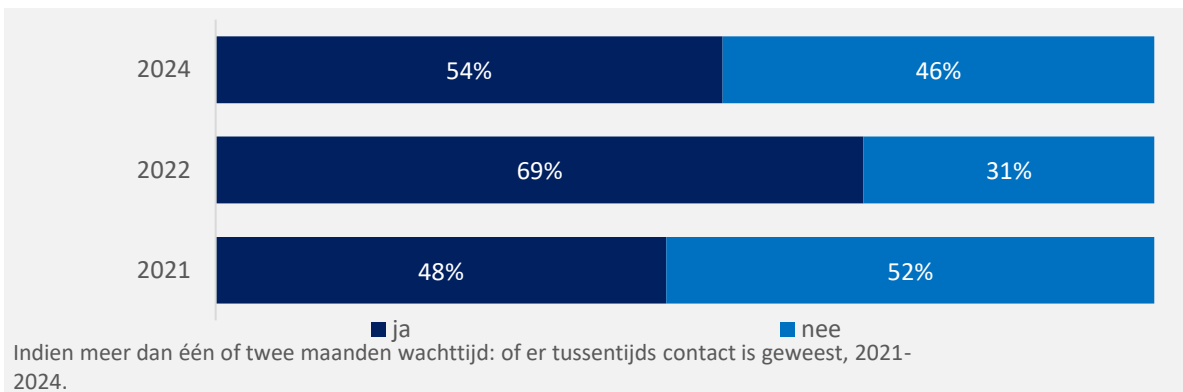
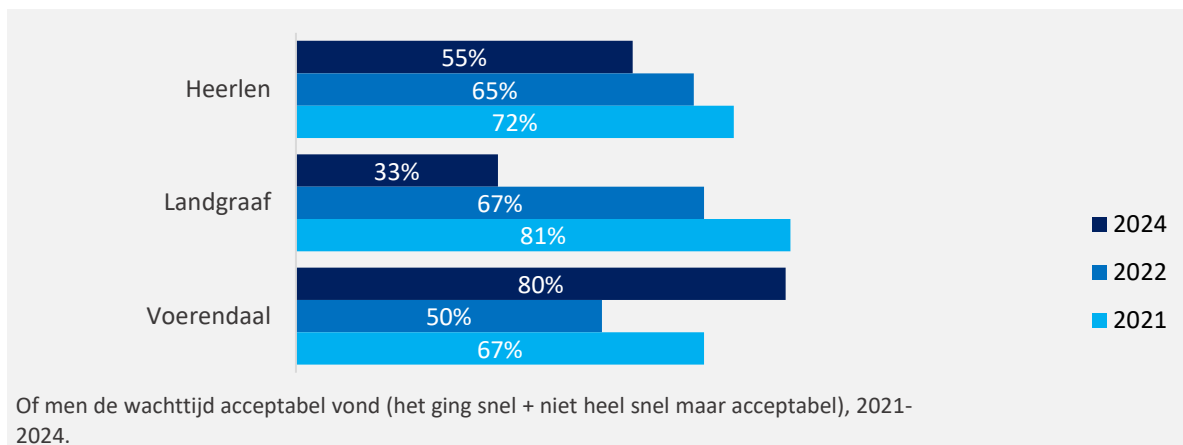
Van de 57 respondenten zijn in totaal 39 respondenten doorverwezen naar professionele hulpverlening: 22 in Heerlen, 12 in Landgraaf en 5 in Voerendaal. Dit blok over de kwaliteit en het effect van de hulp gaat dus over de antwoorden die deze 39 respondenten hebben gegeven. Een vergelijking met Voerendaal moet als indicatief beschouwd worden omdat het over slechts 5 respondenten gaat waardoor percentages snel uiteen kunnen lopen.

Voor twee derde van de respondenten is ambulante hulp toegezegd. Slechts 2% (1 respondent in Voerendaal) heeft residentiële hulp aangeboden gekregen. Drie op de tien cliënten zijn niet gestart met de hulpverlening op het moment dat wij ze spraken (31%). Deze laatste groep cliënten kan om die reden niet worden meegenomen in de in de analyse.

Voor ruim een kwart van de respondenten werd de hulp binnen vier weken gestart (28%). Bij iets meer dan zeven op de tien duurde dit langer dan vier weken (72%), waarvan ruim een kwart 3 tot 6 maanden heeft moeten wachten (28%) en één op de vijf zelfs langer dan 6 maanden (19%).

Respondenten uit Heerlen hebben langer dan gemiddeld moeten wachten (80% > 4 weken). In vergelijking met 2022 is de wachttijd in Heerlen redelijk gelijk gebleven. In Landgraaf is de wachttijd 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). In Voerendaal is de wachttijd korter dan gemiddeld (40% > 4 weken). In vergelijking met de meting in 2022 is de wachttijd sterk verkort, van 83% die in 2022 langer dan 4 weken moesten wachten naar 40% in 2024. De wachttijden komen in 2024 weer overeen met die in 2021.

Langere wachttijd

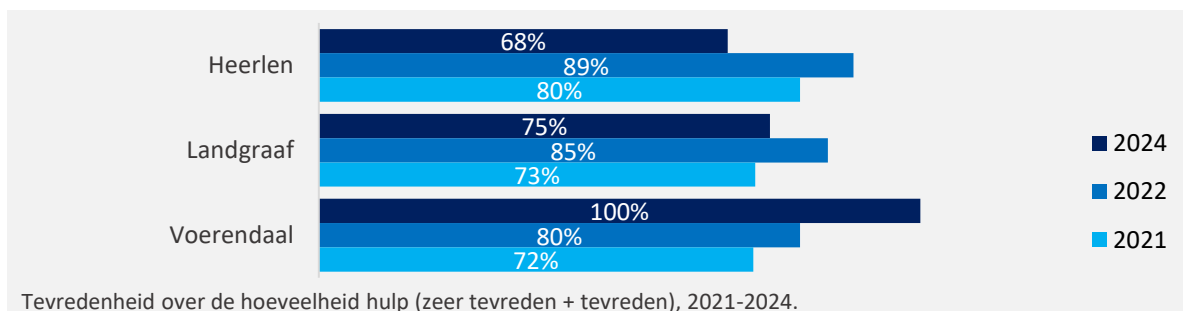
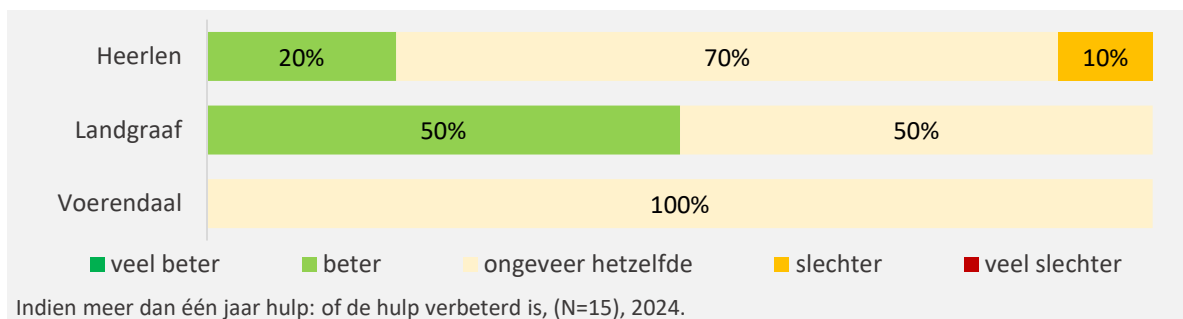
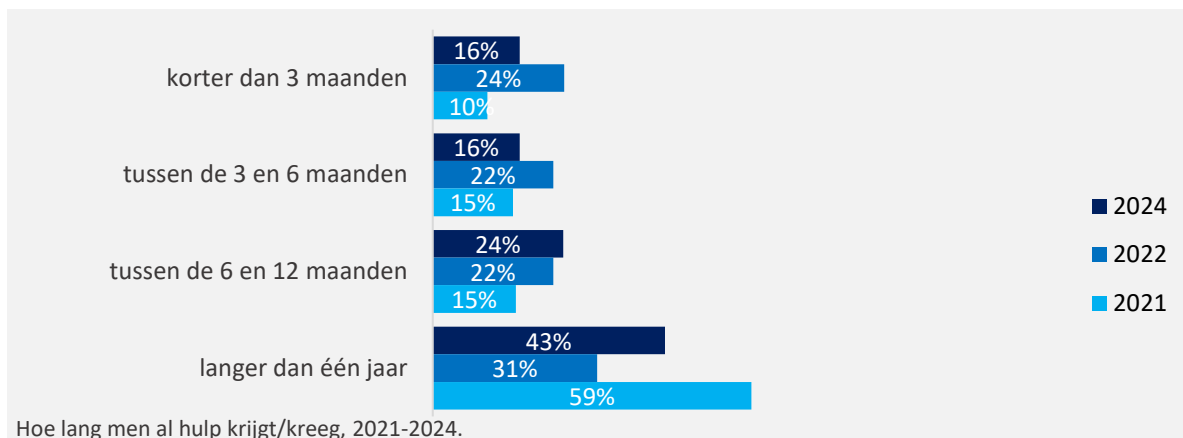


De tevredenheid over de wachttijd neemt af naarmate de wachttijden langer duren. In Voerendaal laten acht op de tien zich positief hierover uit (80% snel dan wel niet snel, maar acceptabel), in Heerlen betreft dit iets meer dan de helft (55%) en in Landgraaf een derde (33%). In Landgraaf loopt de tevredenheid over de wachttijd sneller terug dan dat de wachttijd is toegenomen.

Iets meer dan de helft van de respondenten die langer dan twee maanden op hulp hebben moeten wachten, heeft tussentijds contact gehad met de gemeente (54%). Dit aandeel is lager in vergelijking met 2022 (69%), maar hoger dan in 2021 (48%). Bijna de helft van de respondenten heeft tussentijds geen contact of hulp gehad (46%), wat hoger is dan in 2022 toen dit drie op de tien respondenten betrof (31%).

Van de respondenten die tussentijds geen contact of hulp hebben gehad, heeft een meerderheid dit niet echt gemist (58%). De overige respondenten hebben dit een beetje (17%) of heel erg gemist (25%). Als reden dat men dit heeft gemist wordt onder andere aangegeven dat enige vorm van hulp/contact wel nodig was geweest omdat men zich bijvoorbeeld aan zijn lot overgelaten voelt. Ook geeft men aan dat zij graag op de hoogte gehouden worden van de stand van zaken in de tussentijd/wachttijd.

Tevredenheid over de hulp

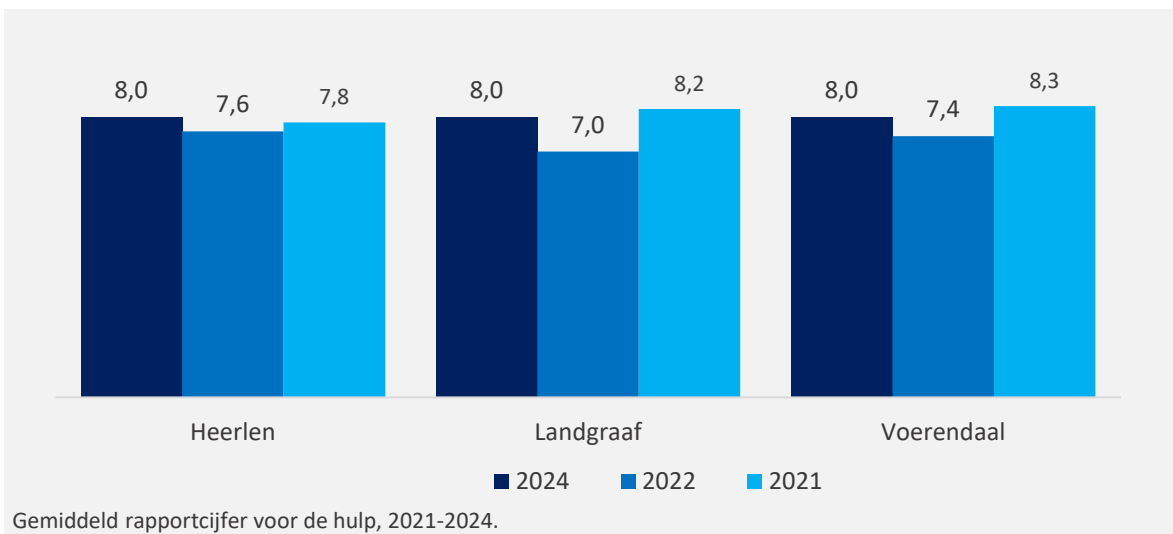
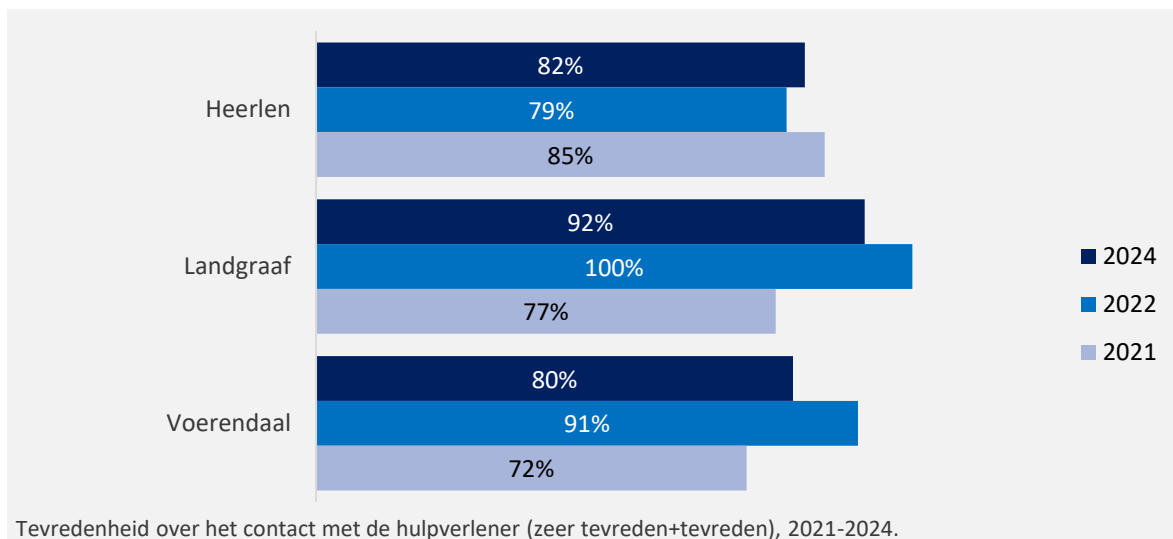


Ruim vier op de tien respondenten geven aan al langer dan één jaar hulp te krijgen (43%) en een kwart krijgt tussen de 3 en 6 maanden hulp (24%). Circa één op de zeven krijgt tussen de 6 en 12 maanden of korter dan 3 maanden hulp (beide 16%). In vergelijking met 2022 is het aantal respondenten die korter dan 3 maanden hulp hebben afgenomen (van 24% in 2022 naar 16% in 2024). De hulp langer dan één jaar is juist toegenomen van 31% in 2022 naar 43% in 2024.

Wanneer men langer dan één jaar hulp krijgt, kreeg men de vraag voorgelegd of de hulp verbeterd, verslechterd of hetzelfde is gebleven. In Heerlen is deze deels verbeterd (20%), maar voor het grootste deel ongeveer hetzelfde gebleven (70%). In Landgraaf is de verdeling 50/50, voor de helft van de respondenten is de hulp verbeterd, voor de andere helft is deze hetzelfde gebleven (50%). In Voerendaal geven alle respondenten aan dat de hulp ongeveer hetzelfde is gebleven (100%).

Gemiddeld is drie kwart van de respondenten (zeer) tevreden over de hoeveelheid hulp (74%). In Voerendaal is men hierover het meest te spreken (100%), gevolgd door Landgraaf (75%) en Heerlen (68%). In Heerlen is circa één op de zes respondenten ontevreden over de hoeveelheid hulp (18%) en circa één op de zeven staat hier neutraal tegenover (14%). In Landgraaf is circa één op de zes respondenten ontevreden (17%) en in Voerendaal geeft geen enkele respondent aan ontevreden hierover te zijn. Vergeleken met 2022 zijn respondenten uit de gemeenten Heerlen en Landgraaf minder positief over de hoeveelheid hulp. In Heerlen geven ouders aan dat zij het positief vinden dat zij hulp krijgen, maar dat er voor het kind nog te weinig hulp wordt aangeboden. In Landgraaf geven respondenten aan dat zij willen dat hulpverleners actiever naar de gehele thuissituatie kijken, zodat hulp kan worden aangeboden die voor het hele gezin nodig is.

Tevredenheid over de hulp en hulpverlener

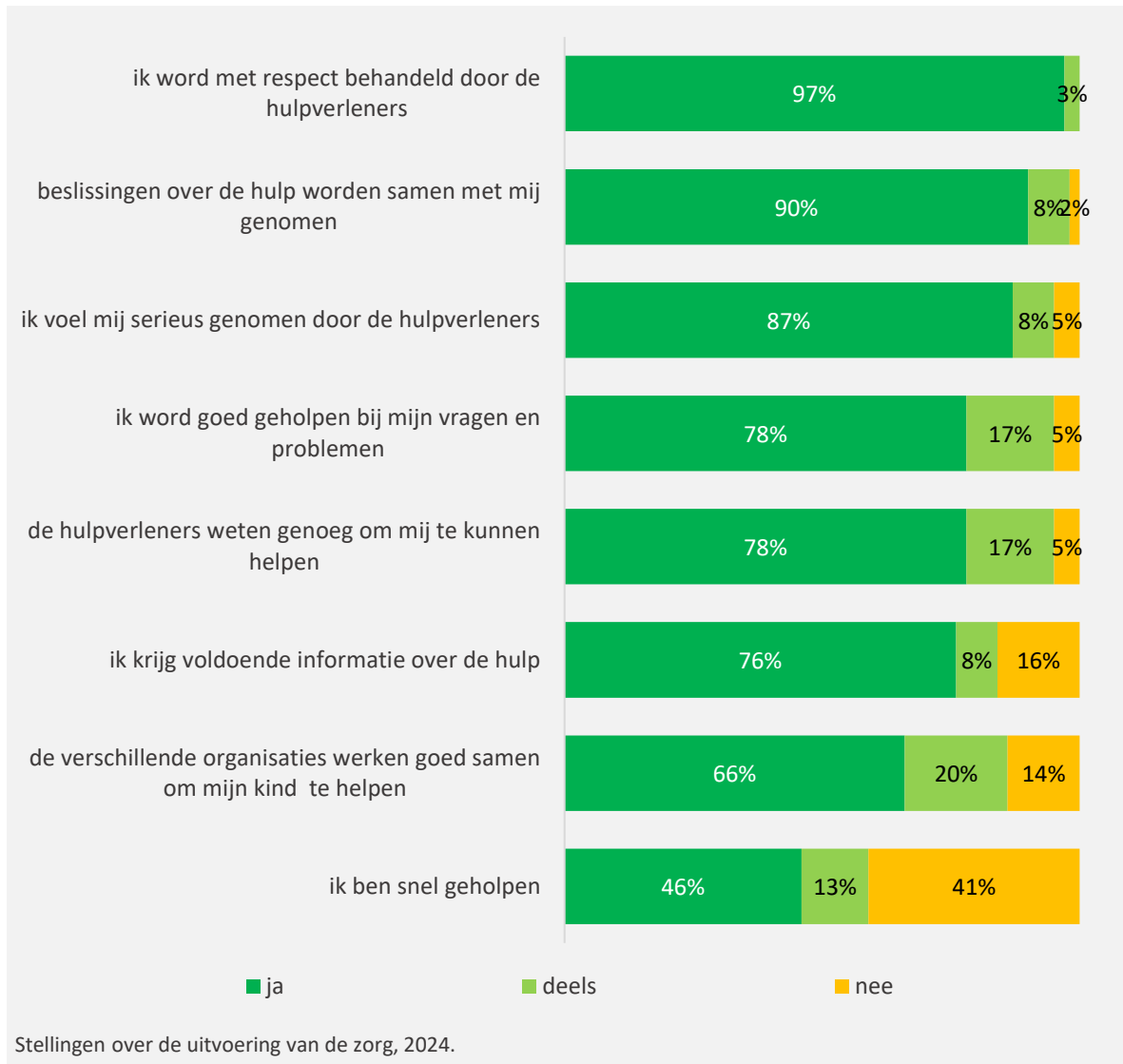


Daarnaast is een meerderheid van de respondenten ook (zeer) tevreden over het contact met de hulpverlener (gemiddeld 85%). In Landgraaf zijn iets meer dan negen op de tien respondenten tevreden over het contact met de hulpverlener (92%) en in Heerlen en Voerendaal zijn dit (iets meer dan) acht op de tien respondenten (resp. 82% en 80%). In vergelijking met de voorgaande metingen schommelt de tevredenheid enigszins. Respondenten die (zeer) ontevreden waren over de hulp gaven onder andere aan dat het krijgen van contact met een hulpverlener lastig is. Respondenten die (zeer) tevreden zijn geven aan dat de communicatie goed verloopt en afspraken worden nagekomen. Ook wordt aangegeven dat men zich tijdens de gesprekken prettig voelt bij de hulpverlener.

Als men de vraag krijgt een rapportcijfer te geven voor de hulp, geven respondenten in 2024 gemiddeld een 8. Geen enkele respondent geeft een onvoldoende voor de hulp. Tussen de verschillende gemeente verschilt het oordeel ook niet. Respondenten geven in alle drie de gemeentes een hoger rapportcijfer dan in 2022.

Respondenten die een voldoende als rapportcijfer geven, geven aan dat men zich serieus genomen voelt, de gesprekken als prettig worden ervaren, ze zich goed geholpen voelen en zich begrepen voelen. Er wordt goed gekeken naar het belang van het kind en het kind wordt voorzichtig benaderd.

De uitvoering van de zorg

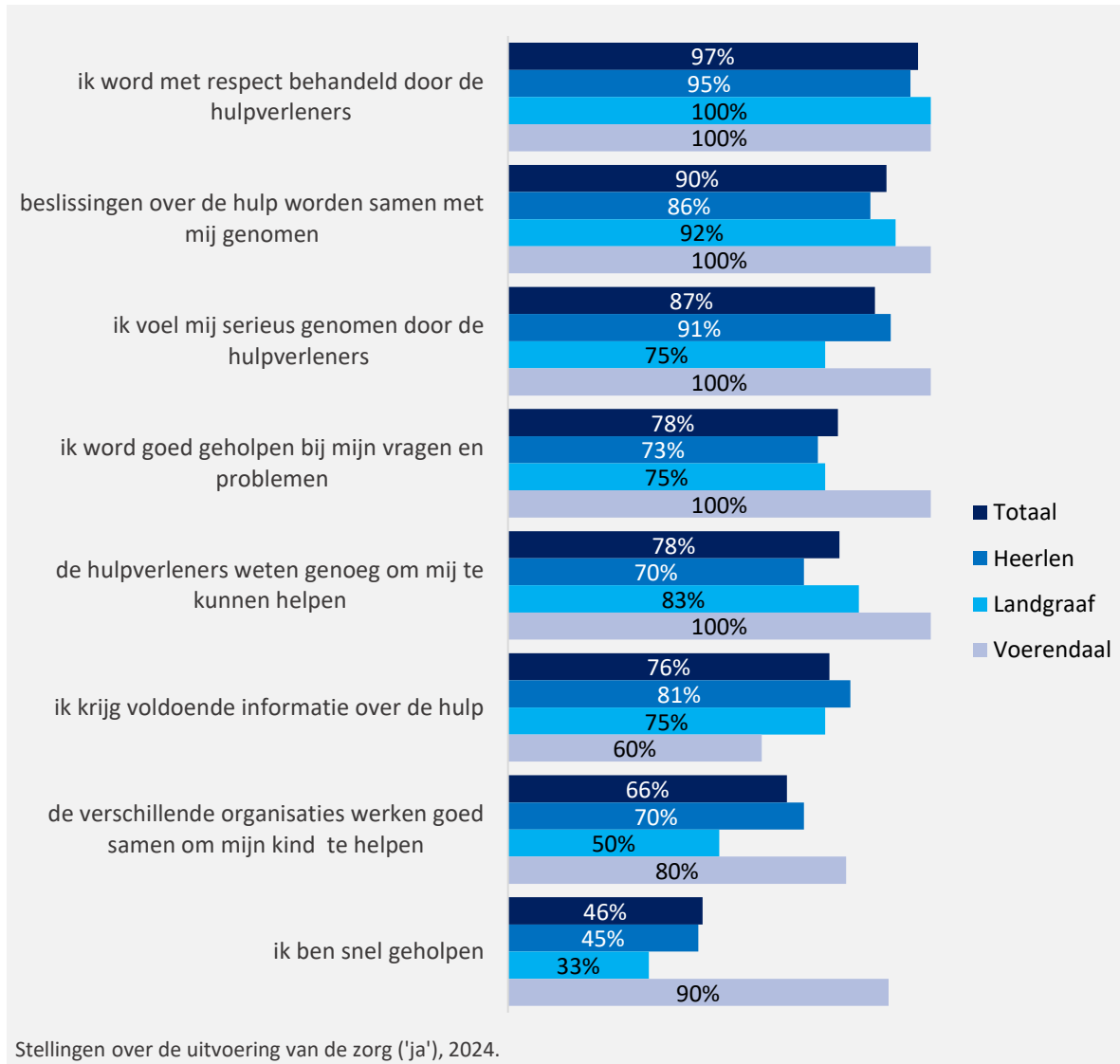


Respondenten hebben allerlei stellingen voorgelegd gekregen over de uitvoering van de zorg. Een ruime meerderheid laat zich positief hierover uit. Zo vinden bijna alle respondenten dat zij met respect zijn behandeld door de hulpverleners (97% ‘ja’). Negen op de tien respondenten zijn van mening dat de beslissingen over de hulp samen met hen zijn genomen (90%) en dat zij zich serieus genomen voelen (87%). Bijna acht op de tien worden goed geholpen bij vragen en problemen en vinden dat hulpverleners genoeg weten om hen te kunnen helpen (beiden 78%).

Drie kwart geeft aan dat zij voldoende informatie over de hulp ontvangen (76%). Twee derde vindt dat organisaties goed samenwerken om hun kind te helpen (66%), maar circa één op de zeven geeft aan dat dit niet het geval is (14% ‘nee’).

In mindere mate zijn respondenten van mening dat zij snel geholpen zijn (41% ‘nee’), wat te verklaren is door de langere wachttijden die respondenten dit jaar in de gemeenten Heerlen en Landgraaf hebben ervaren. Toch is bijna de helft van mening dat zij snel zijn geholpen (46%).

De uitvoering van de zorg

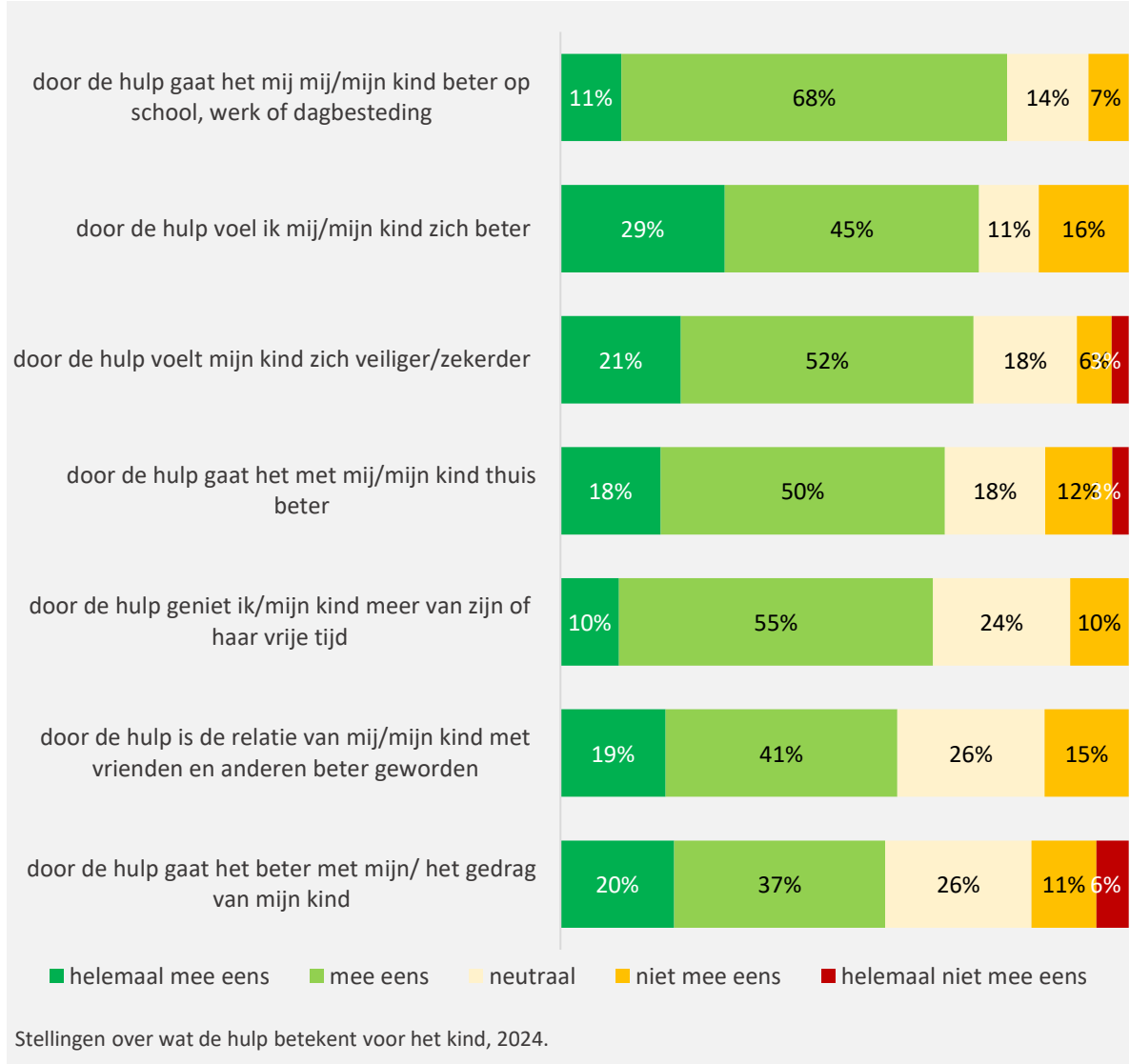


Als het gaat om de uitvoering van de zorg dan scoort de gemeente Heerlen op een aantal punten wat minder en op een aantal punten beter. Zo zijn respondenten positiever dan gemiddeld over de mate waarin zij serieus worden genomen door de hulpverleners (91% tegenover 87% gemiddeld), de informatie die zij krijgen over de hulp (81% tegenover 76% gemiddeld) en de samenwerking tussen de verschillende organisaties (70% tegenover 66% gemiddeld). Punten waar Heerlen minder op scoort zijn de mate waarin zij geholpen worden bij hun vragen en problemen (73% tegenover 78% gemiddeld), de beslissingen over de hulp die samen met hen genomen worden (86% tegenover 90% gemiddeld) en de mate waarin hulpverleners genoeg weten om hen te helpen (70% tegenover 78% gemiddeld). Heel groot zijn de verschillen echter niet.

Respondenten uit de gemeente Landgraaf scoren bij de meeste stellingen rond het gemiddelde. Over de stelling ‘de hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen’ zijn zij positiever dan gemiddeld (83% tegenover 78%). Op een aantal punten scoort de gemeente lager dan het gemiddelde. Dit geldt met name voor de mate waarin men serieus genomen wordt door de hulpverleners (75% tegenover 87% gemiddeld), de samenwerking tussen de verschillende organisaties (50% tegenover 66% gemiddeld) en de snelheid van de hulp (33% tegenover 46% gemiddeld).

In de gemeente Voerendaal zijn respondenten over nagenoeg alle stellingen positiever dan gemiddeld. Vijf van de acht stellingen worden door alle respondenten positief beoordeeld (100%). De stellingen ‘de verschillende organisaties werken goed samen’ en ‘ik ben snel geholpen’, worden resp. door 80% en 90% positief beoordeeld, ook deze percentages liggen hoger dan gemiddeld. De stelling ‘ik krijg voldoende informatie over de hulp’ wordt iets minder positief beoordeeld dan gemiddeld (60% tegenover 76% gemiddeld).

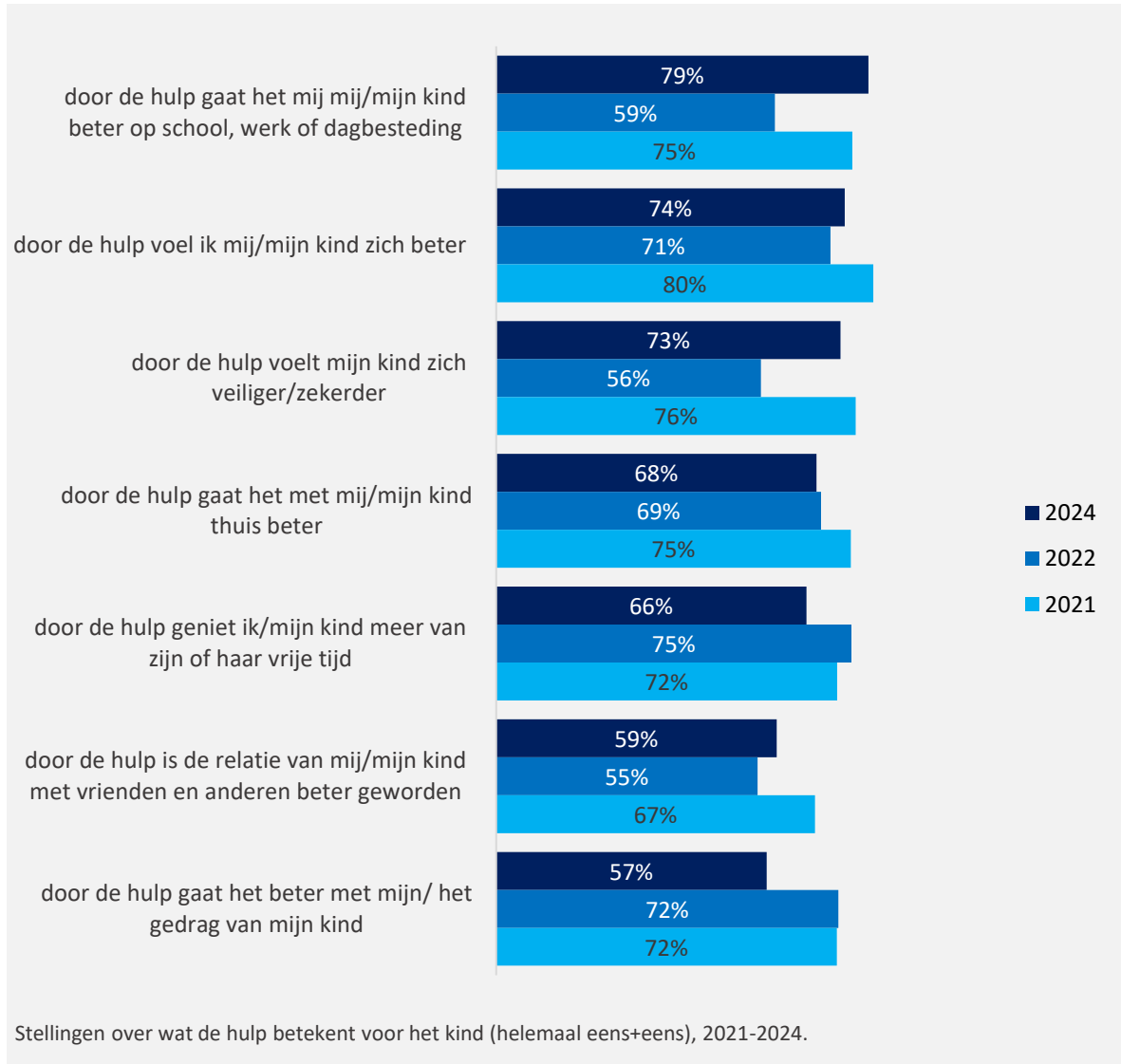
Het effect op het opgroeien



Het effect van de geboden hulp op de kinderen en jongeren is veelal positief. Acht op de tien respondenten geven aan dat door de hulp het beter gaat met het kind op school, werk of dagbesteding (79%). Circa drie kwart vindt dat door de hulp zij of het kind zich beter voelt of dat door de hulp het kind zich veiliger/zekerder voelt (resp. 74% en 73%). Ook geeft (ruim) twee derde geeft aan dat het thuis beter gaat of dat door de hulp zij of het kind meer genieten van hun vrije tijd (resp. 68% en 66%). (Bijna) zes op de tien zien dat door de hulp de relatie van het kind met anderen beter is geworden en dat het door de hulp beter gaat met het gedrag van het kind (resp. 59% en 57%).

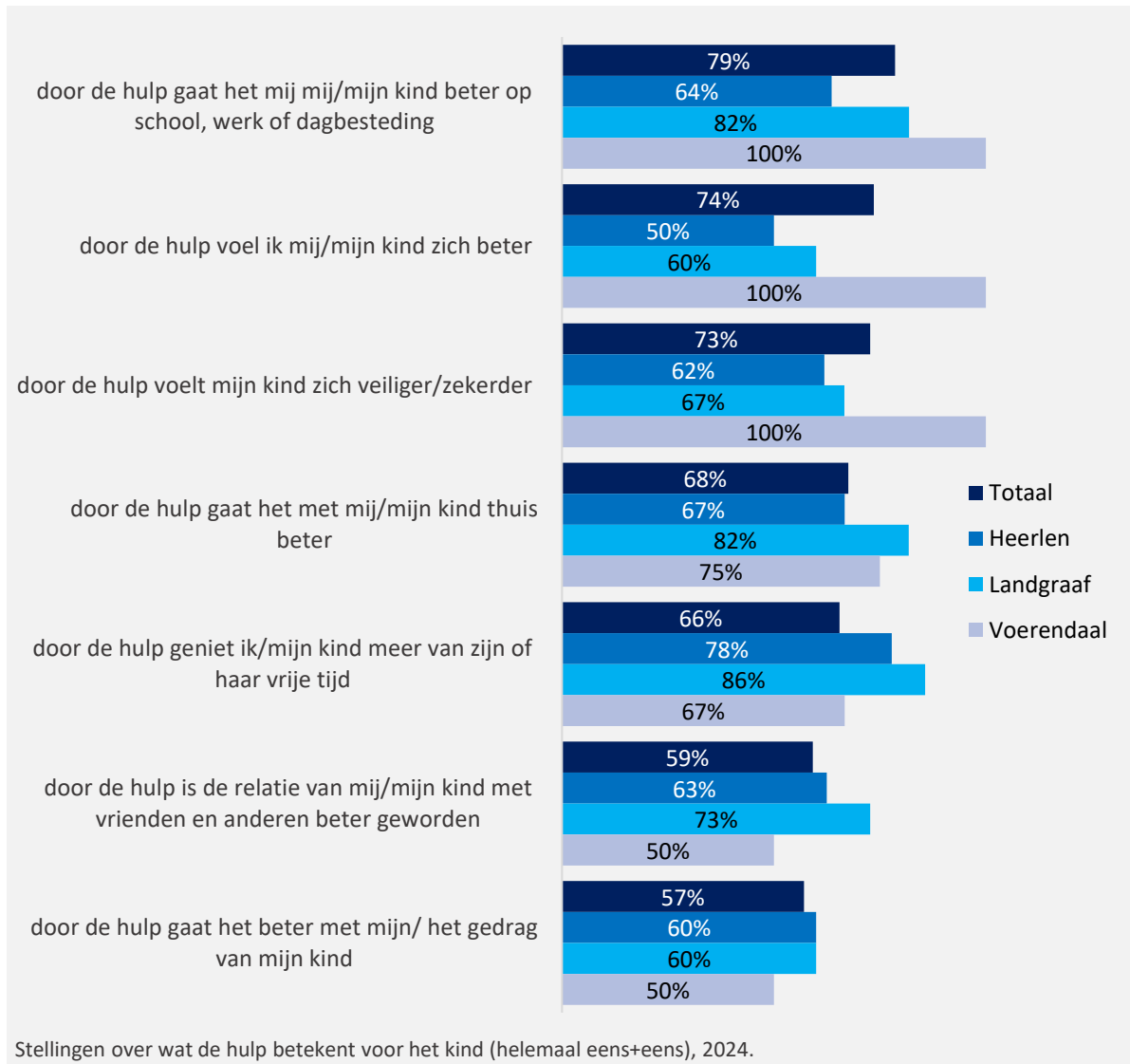
Respondenten kregen de mogelijkheid om aan te geven wat er vooral veranderd is in de thuissituatie als gevolg van de zorg of hulpverlening. Zo wordt aangegeven dat het kind door de hulp socialer en rustiger is geworden en er hierdoor meer rust in huis wordt ervaren, er minder spanningen en ruzies zijn binnen het gezin, ouders en kinderen meer met elkaar praten en elkaar beter begrijpen, kinderen meer durven te praten en minder verlegen of teruggetrokken zijn en dat het sociale leven van het kind is verbeterd doordat kinderen meer naar buiten gaan en meedoen aan activiteiten.

Het effect op het opgroeien



Over het algemeen genomen zijn respondenten in 2024 over veel aspecten positiever over wat de hulp betekent voor het gezin in vergelijking met 2022. Alleen over de mate waarin het kind geniet van de vrije tijd (van 75% (helemaal) mee eens in 2022 naar 66% (helemaal) mee eens in 2024) en het beter gaan met het gedrag van het kind (van 72% in 2022 naar 57% in 2024) is men in 2024 minder positief dan in 2022.

Het effect op het opgroeien

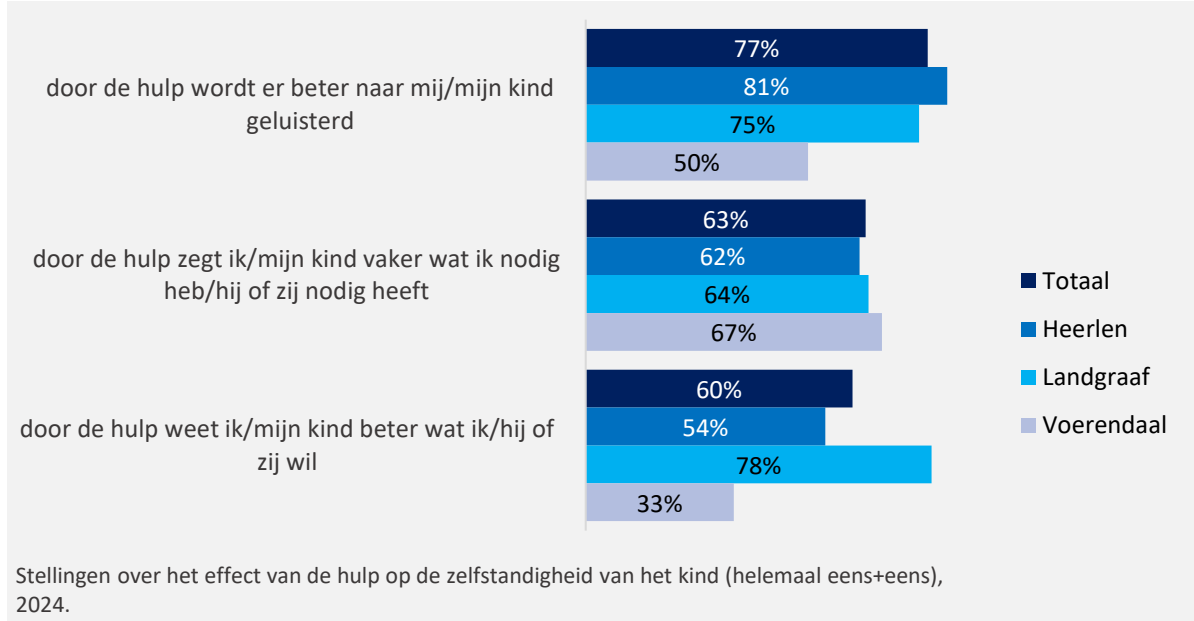
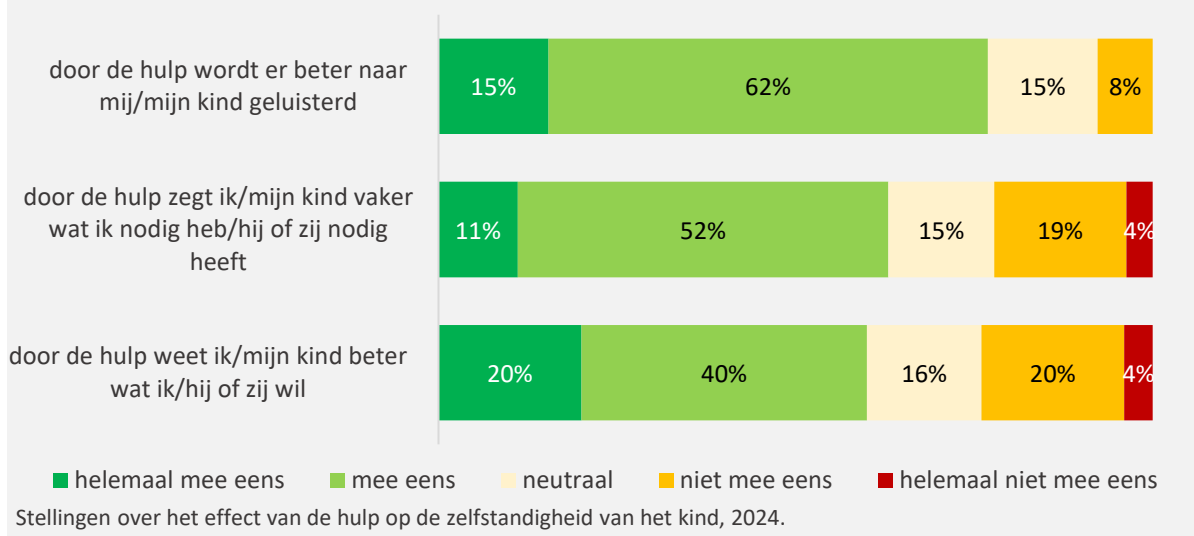


Respondenten uit Heerlen zijn op een aantal punten minder positief dan gemiddeld en op een aantal punten (iets) positiever dan gemiddeld als het gaat om het effect van de hulp op het opgroeien. Wat betreft de mate waarin het beter met het kind gaat op school, werk of dagbesteding (65% tegenover 79% gemiddeld), waarin het kind zich beter voelt (50% tegenover 74% gemiddeld) en waarin het kind zich door de hulp veiliger en zekerder voelt (62% tegenover 73%) scoort Heerlen lager dan gemiddeld. De gemeente scoort (iets) hoger dan gemiddeld op de stelling ‘door de hulp geniet mijn kind meer van zijn of haar vrije tijd’ (78% tegenover 66% gemiddeld) en ‘door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden’ (63% tegenover 59% gemiddeld).

Respondenten uit de gemeente Landgraaf zijn vaker positiever dan gemiddeld. Zo scoort de gemeente hoger dan gemiddeld 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 uit Voerendaal zijn op een aantal punten positiever dan gemiddeld. Zo scoort de gemeente hoger dan gemiddeld op het effect van de hulp op het beter gaan met het kind op school, werk of dagbesteding, op het zich beter en op het zich veiliger/zekerder voelen van het kind (allen 100% tegenover resp. 79%, 74% en 73% gemiddeld). Ook de stelling ‘door de hulp gaat het met mijn kind beter’ wordt positiever dan gemiddeld beoordeeld (75% tegenover 68% gemiddeld). Daarentegen zijn respondenten uit Voerendaal juist wel negatiever over het effect op een verbeterde relatie van het kind met vrienden en anderen (50% tegenover 59% gemiddeld) en op het beter gaan van het gedrag van het kind (50% tegenover 57% gemiddeld).

Het effect op de zelfstandigheid



Het merendeel van de respondenten geeft aan dat de situatie met betrekking tot de zelfstandigheid beter is geworden door de hulp of ondersteuning. Iets meer dan drie kwart van de respondenten is van mening dat er door de hulp beter wordt geluisterd naar het kind (77% (helemaal) mee eens). Iets meer dan zes op de tien vinden dat het kind vaker zegt wat hij of zij nodig heeft (63%) en zes op de tien geven aan dat het kind door de hulp beter weet wat hij of zij wil (60%). (Bijna) een kwart van de respondenten is echter niet van mening dat het kind door de hulp beter weet wat hij of zij wil (24% (helemaal) niet mee eens) of dat het kind door de hulp vaker zegt wat hij of zij nodig heeft (23%).

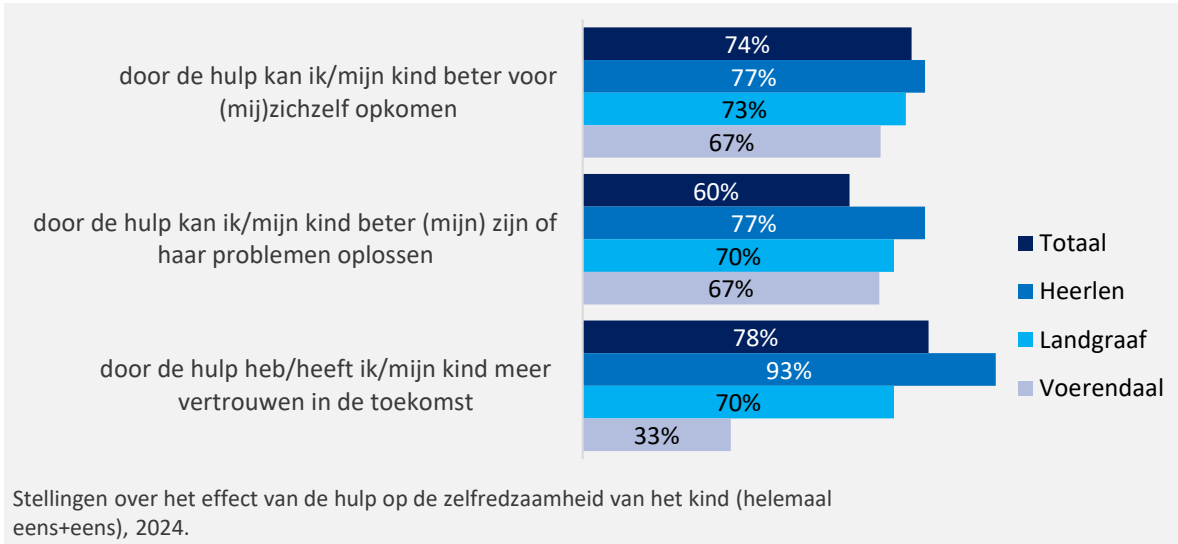
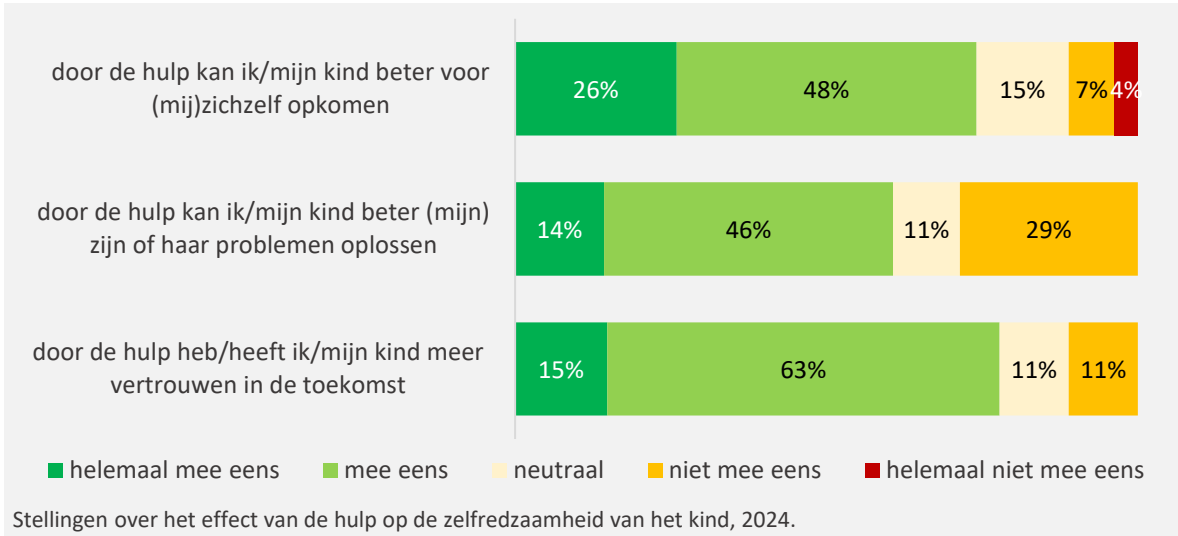
Respondenten uit Heerlen zijn minder vaak van mening dat het kind door de hulp weet wat hij of zij wil (54% tegenover 60% gemiddeld). Over de andere twee stellingen wijkt men nauwelijks af van het gemiddelde percentage dat gegeven is (62% tegenover 63% gemiddeld en 81% tegenover 77% gemiddeld).

In Landgraaf is men meer dan gemiddeld positief over het effect van de hulp waardoor het kind beter weet wat hij of zij wil (78% tegenover 60% gemiddeld). Over de andere twee stellingen wijkt men nauwelijks af van het gemiddelde percentage dat gegeven is (64% tegenover 63% gemiddeld en 75% tegenover 77% gemiddeld).

In Voerendaal is men minder tevreden over het effect van de hulp waardoor het kind beter weet wat hij of zij wil (33% tegenover 60% gemiddeld). Ook is men minder vaak van mening dat door de hulp er beter wordt geluisterd naar het kind (50% tegenover 77% gemiddeld).

Respondenten is gevraagd wat er vooral veranderd is als het gaat om de zelfstandigheid als gevolg van de zorg of hulpverlening. De meest voorkomende veranderingen die genoemd worden zijn dat kinderen meer zelf ondernemen, ze eigen zaken zelf regelen en minder leunen op ouders, kinderen meer durven, beter begrijpen hoe ze in bepaalde situaties moeten handelen, kinderen vaker zelf op pad gaan en zelf activiteiten ondernemen en kinderen beter met angsten omgaan.

Het effect op de zelfredzaamheid

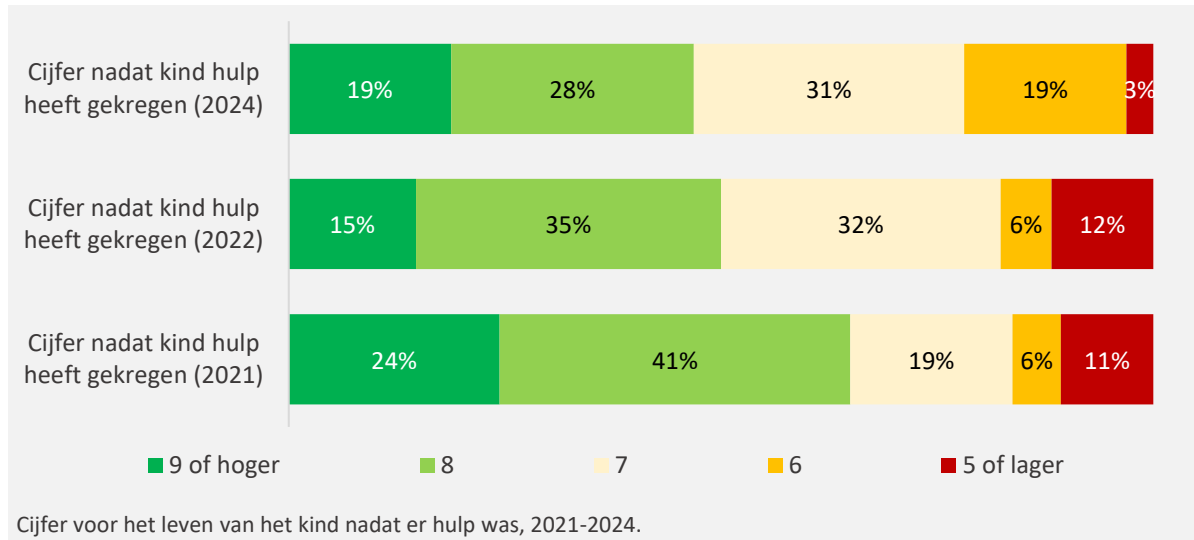
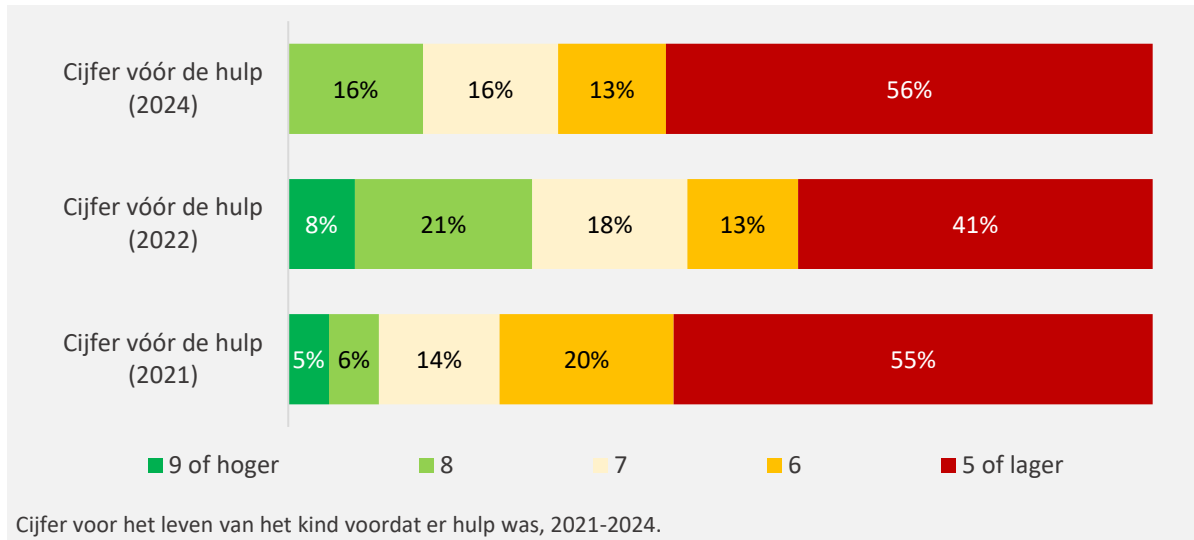


Wanneer het gaat over het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind, is eveneens een meerderheid van respondenten positief. Zo geven bijna acht op de tien respondenten aan dat het kind door de hulp meer vertrouwen heeft in de toekomst (78% (helemaal) mee eens) en nog eens drie kwart dat het kind beter voor zichzelf kan opkomen (74%) (helemaal) mee eens). Eén op de tien kan zich (helemaal) niet vinden in deze stellingen (beiden 11%). In iets mindere mate geven respondenten aan dat het kind beter zijn of haar problemen kan oplossen (61%). Drie op de tien zijn het hiermee niet eens (29%). Tussen de 11% en 15% laat zich neutraal uit over de stellingen.

In Heerlen is men positiever dan gemiddeld over alle drie de stellingen. Men is vooral positief over het hebben van vertrouwen in de toekomst (93% tegenover 78% gemiddeld). In Landgraaf laten respondenten zich vooral positief uit over de stelling ‘door de hulp kan het kind beter zijn of haar problemen oplossen’ (70% (helemaal) mee eens tegenover 60% gemiddeld). Over het al dan niet hebben van vertrouwen in de toekomst is men echter minder positief (70% tegenover 78% gemiddeld). In Voerendaal is men veel minder dan gemiddeld tevreden over de stelling ‘door de hulp heeft mijn kind weer vertrouwen in de toekomst’ (33% tegenover 78% gemiddeld). Daarentegen is men iets meer dan gemiddeld tevreden over de stelling ‘door de hulp kan ik/mijn kind beter (mijn) zijn of haar problemen oplossen’ (67% tegenover 60% gemiddeld).

Respondenten is gevraagd wat er vooral veranderd is als het gaat om de zelfredzaamheid als gevolg van de zorg of hulpverlening. De meest voorkomende veranderingen die genoemd worden zijn dat kinderen meer zelfvertrouwen hebben, kinderen beter rustig te krijgen zijn bij paniek en minder in hun emoties blijven hangen, kinderen zich beter in woorden kunnen uitdrukken en dat dit helpt in sociale situaties, kinderen hun grenzen beter kunnen aangeven en sneller aan de bel trekken wanneer dit nodig is.

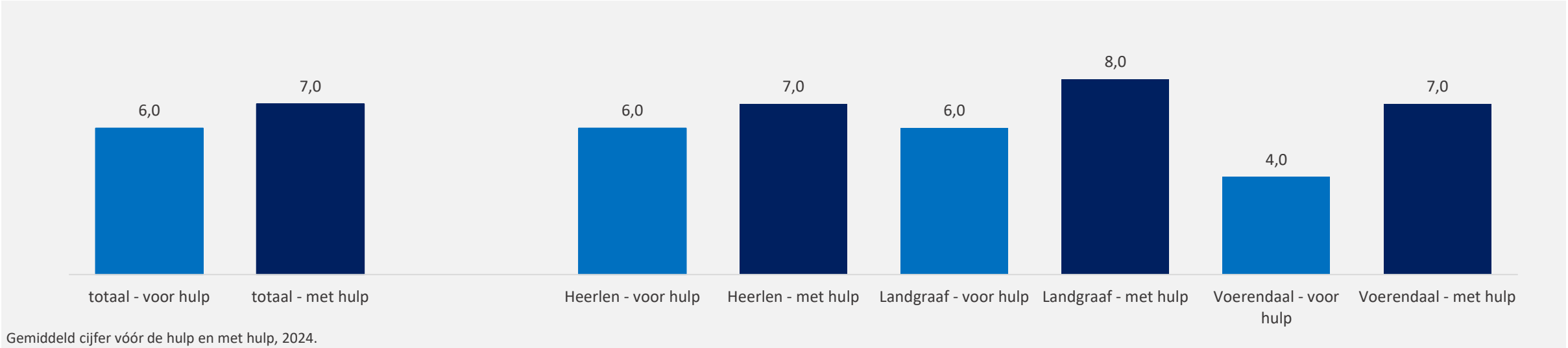
Het leven voor en na de hulp



De 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%). Aan de andere kant geeft één op de zeven (16%) een 8 of hoger voor het leven voordat de hulp werd gestart en bijna de helft nadat het kind hulp heeft gekregen (47%). Hieruit is af te lezen dat de hulpverlening zeker een positieve invloed heeft op het leven van het kind.

In vergelijking met voorgaande metingen zijn respondenten steeds iets minder positief over het effect van de hulp op hun kind. Zo gaf in 2021 twee derde van de respondenten een 8 of hoger, in 2022 gaf de helft dit cijfer (50%) en in 2024 was dit bijna de helft (47%). Wel geven respondenten dit jaar eerder een 6 (19%) dan een 5 of lager vergeleken met voorgaande metingen (11% in 2021, 12% in 2022 en 3% in 2024). In vergelijking met voorgaande metingen lijkt men wat minder positief te zijn over het effect van de hulp, maar nog steeds wordt het leven van het kind duidelijk beter gewaardeerd ná de hulp in plaats van vóór de hulp.

Het leven voor en na de hulp



Gemiddeld geeft men voor de start van de hulp een 6,0 als rapportcijfer voor het leven. Na de hulp is dit gestegen naar een 7,0 (een toename van 1 punt). In Voerendaal is de grootste toename te zien (van 4,0 naar 7,0), gevolgd door Landgraaf (van 6,0 naar 8,0) en Heerlen (van 6,0 naar 7,0). Vergeleken met 2022 is hierin niet veel veranderd (verschil bedroeg toen 1,3 punten), maar vergeleken met 2021 is het effect, dat toen 2,2 punten bedroeg, veel kleiner.

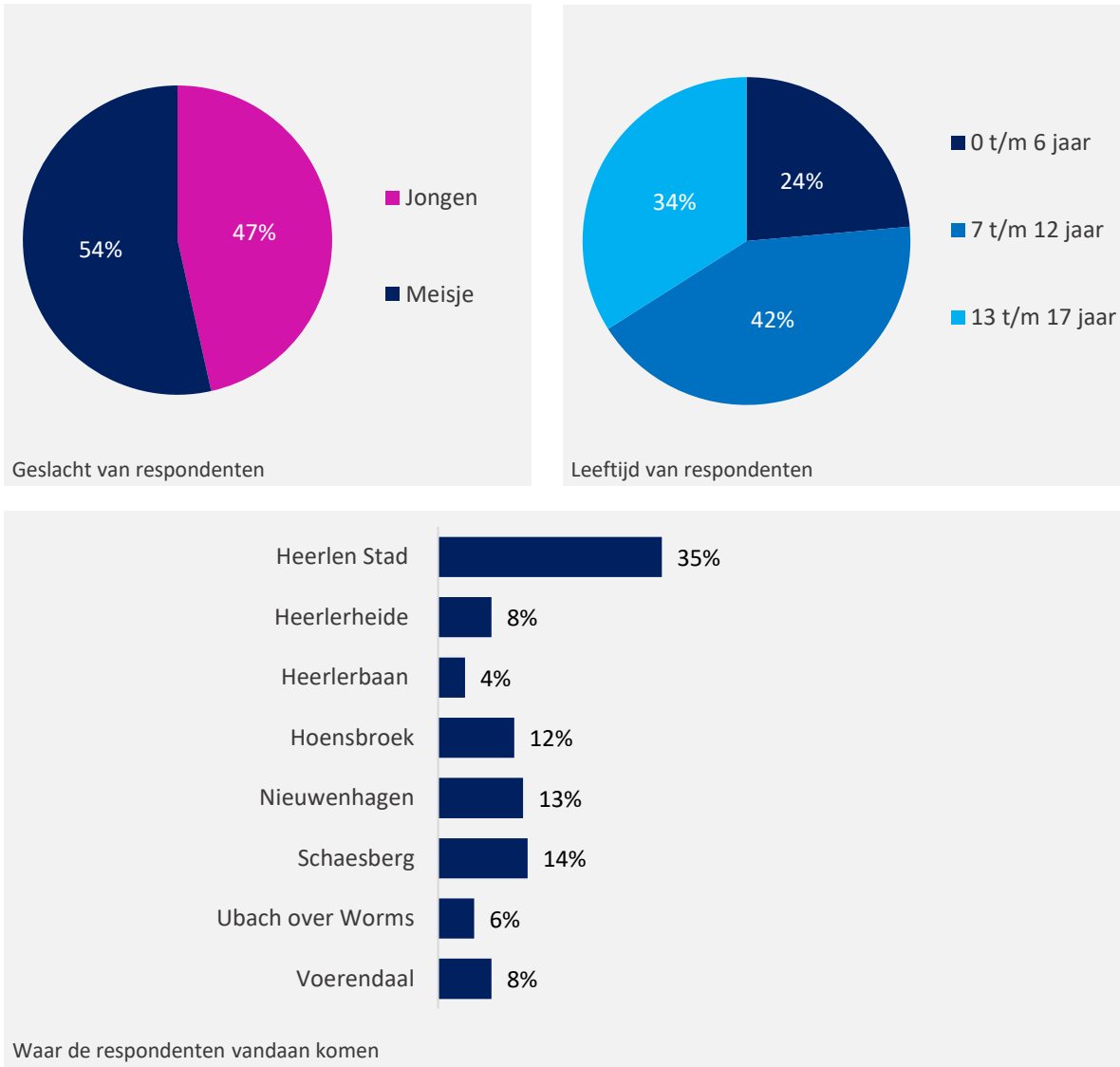
Wanneer respondenten positief zijn over de hulp, worden hiervoor verschillende redenen aangegeven. Men voelt zich allereerst serieus genomen en begrepen. De hulpverlener neemt de tijd, luistert goed en houdt korte lijntjes met ouders en kinderen. Daarnaast sluit de begeleiding goed aan bij wat er voor 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 voldoende aansluiten van de hulp op de behoeften van het kind en het te snel afronden van sommige hulp wat als problematisch wordt ervaren.

Achtergrondkenmerken

- [Achtergrondkenmerken - Het gesprek vooraf](#)
- [Achtergrondkenmerken – Kwaliteit en effect van de hulp](#)

Achtergrondkenmerken – Het gesprek vooraf

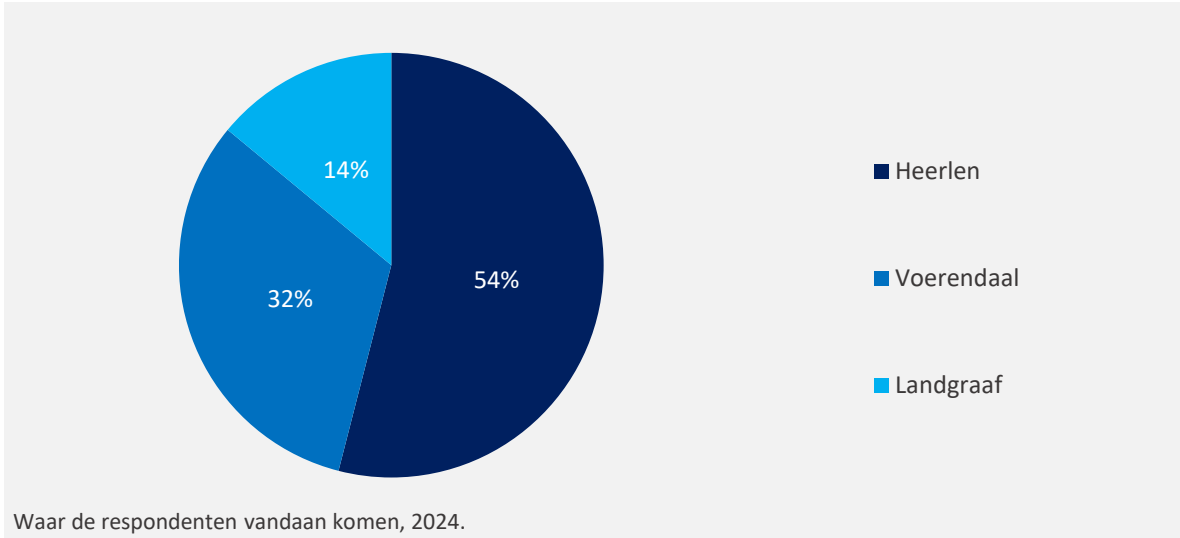
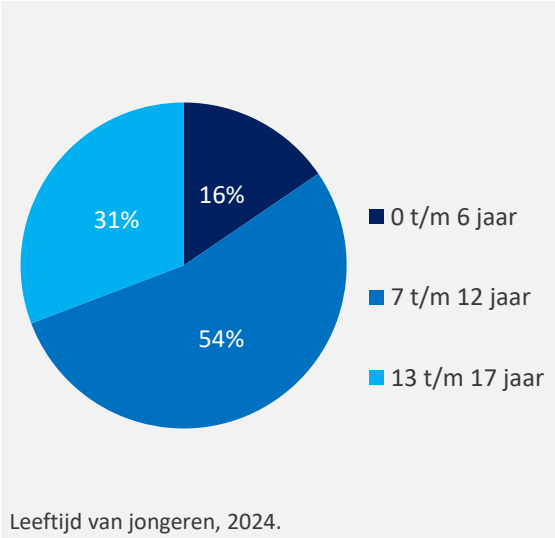
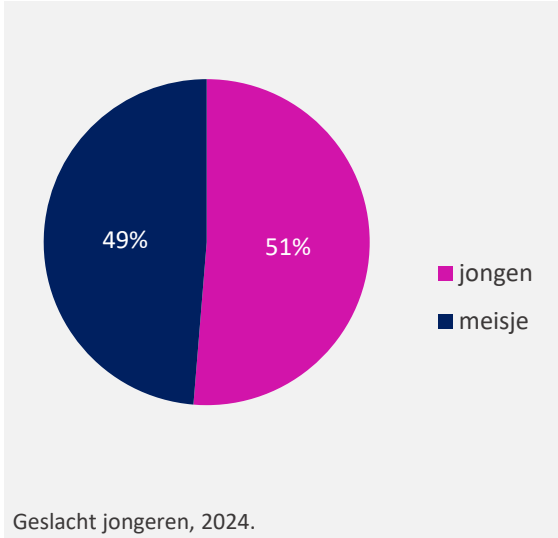


Er zijn net iets meer gesprekken gevoerd over meisjes (54%) dan over jongens (47%). Qua leeftijdsverdeling is een kwart 0 tot en met 6 jaar, zijn vier op de tien 7 tot en met 12 jaar en een derde is 13 tot en met 17 jaar. In de leeftijdscategorie van 7 tot en met 12 jaar gaat het vaker om jongens (49%) dan om meisjes (36%), terwijl in de leeftijdscategorie van 13 tot en met 17 jaar het vaker om meisjes (39%) gaat dan om jongens (28%).

Iets meer dan een derde van de kinderen/jongeren woont in Heerlen Stad (35%). Iets meer dan één op de tien woont in Schaesberg (14%), Nieuwenhagen (13%) of Hoensbroek (12%). Naar gemeente wonen zes op de tien ondervraagde respondenten in Heerlen (59%), een derde in Landgraaf (33%) en 8% in Voerendaal.



Achtergrondkenmerken – Kwaliteit en effect van de hulp



Er zijn ongeveer evenveel gesprekken gevoerd over meisjes als over jongens (resp. 51% en 49%). Wat betreft de leeftijdsverdeling: ongeveer één op de zeven kinderen is tussen 0 en 6 jaar oud (16%). Iets meer dan de helft is tussen de 7 en 12 jaar (54%), en drie op de tien zijn tussen de 13 en 17 jaar (31%).

Iets meer dan de helft van de kinderen en jongeren woont in Heerlen (53%), een derde in Landgraaf (32%) en ongeveer één op de tien in Voerendaal (11%). De overige respondenten geven aan afkomstig te zijn uit Hoensbroek, Klimmen of Ransdaal (allen 2%).



Crisishulp

- Crisishulp

Tot nu toe zijn 14 gesprekken gevoerd met ouders die terecht zijn gekomen bij de crisishulp.

De melding

Bij iets meer dan de helft van de gevallen is de melding gedaan door iemand anders (8 ouders), bij iets meer dan een derde door hen zelf (5 ouders). Een ouder weet dit niet meer.

Wanneer de melding door iemand anders is gedaan betreft dit vaker school (3 van de 8), de politie (2), familie of vriend (2), bureau Jeugdzorg (1) en de kraamzorg (1).

Betrokken instanties

Bij vrijwel alle gevallen was Team Toegang van de gemeente betrokken bij de crisishulp. Dit geldt voor de helft van de gevallen voor Veilig Thuis, een vijfde voor de politie en bij één geval betrof het school.

Wanneer ouders wordt gevraagd hoe ze het gesprek met de gemeente hebben ervaren dan vinden ruim acht op de tien dat er goed naar hen is geluisterd (11) en dat men voldoende kennis had om de vragen te beantwoorden (eveneens 11). Iets meer dan drie kwart (10) vindt dat ze serieus werden genomen en zes op de tien dat er goed is gekeken naar wat ze zelf kunnen doen samen met familie (8).

Als men het gesprek met het Team Toegang van de gemeente met een rapportcijfer moet beoordelen dan krijgt de gemeente gemiddeld een 7,8 (12). Eén ouder geeft een onvoldoende hiervoor. Veilig Thuis (3) wordt gemiddeld met een 6,8 beoordeeld en de politie met een 6,7 (3). De ouder die negatief was over de politie geeft aan dat de politie de ernst van de situatie niet inzag. Wat betreft Veilig Thuis geeft een ouder aan dat ze vooral zelf het begrip van Veilig Thuis mistte wat nog steeds een enorme impact heeft op haar. Een ouder geeft ook aan dat het lang duurde waardoor men er zelf achteraan moest.

Positieve aspecten van de gesprekken

Wanneer ouders moeten aangeven waarover men vooral positief was dan voelden ouders zich met name serieus genomen door de aandacht en inzet die ze van de medewerkers kregen. Daarnaast waren de medewerkers duidelijk over de procedures die gevolgd gingen worden en de verwachtingen die men mocht hebben. Ook de snelle reactie en bereikbaarheid van de medewerkers droegen bij aan een efficiënte afhandeling van de hulpvraag. Ook kwam de gemeente haar afspraken na en betrok meerdere professionals om de situatie te beoordelen, wat het vertrouwen versterkte. Het goed op de hoogte worden gehouden van de voortgang en betrokken beslissingen bevorderde de samenwerking.

Negatieve aspecten van de gesprekken

Als ouders negatieve aspecten naar voren moeten brengen dan wijst men vooral op lange wachttijden, leeftijdsgebonden beperkingen in de hulpverlening, te snel afsluiten van eerdere hulpverlening, gebrek aan concrete oplossingen en opvolging, onvoldoende communicatie en terugkoppeling en te late interventie.

Snelheid

Iets meer dan de helft van de ouders is van mening dat men zeker snel is geholpen (8). Twee ouders vinden dat dit enigszins het geval is en drie geven aan dat men niet snel is geholpen. Ouders die heel positief zijn hierover geven aan dat er dezelfde dag of hooguit de dag erna hulp kwam. Ouders die ontevreden hierover zijn wachten eigenlijk nog steeds op daadwerkelijke hulp.

Drie kwart is van mening dat men snel genoeg een gesprek had over welke hulp nodig was (11), twee ouders vinden van niet en één ouder weet het niet meer. Ouders die positief zijn geven aan dat de hulp ook heel snel is gestart, dat er bijna iedere dag gesprekken werden gevoerd of dat het kind meteen gekalmeerd werd. Ouders die negatief zijn geven aan dat het wel twee maanden duurde of dat er nog steeds niks is geregeld.

Het advies en de hulp

Twee derde van de ouders kan zich volledig vinden in het advies dat men heeft gekregen (9), vier ouders gedeeltelijk en één ouder kan zich niet hierin vinden. Deze ouder vindt een deel van de geboden hulp niet nodig, maar de maatschappelijk werker vindt van wel. Ouders die het gedeeltelijk eens zijn met de hulp die wordt geboden geven aan dat een uiteindelijke oplossing nog niet is gevonden of dat het niet de juiste hulp is. Zij kregen de vraag of de daadwerkelijke hulp ook overeenkomt met het advies dat men kreeg geeft één ouder aan dat dit volledig het geval is, drie gedeeltelijk en één ouder weet het niet. Bij twee gezinnen gaat het om het vinden van woonruimte voor het kind, maar dat is moeilijk en kost veel tijd.

Twee derde van de ouders geeft aan dat de hulp al is gestart (9), bij een derde nog niet (5). Twee derde bij wie de hulp is gestart is ook (zeer) tevreden over de hulp (6), één ouder is ontevreden en twee ouders laten zich neutraal hierover uit. IB

Dimensus en Companen: Bundeling van kennis, kunde en kracht

Dimensus helpt opdrachtgevers bij het vinden van passende antwoorden op hun beleidsvraagstukken op het brede maatschappelijke werkteerrein. Dit doen wij vanuit een bevlogenheid en passie voor sociaal-wetenschappelijk onderzoek. U bent daarbij partner in het proces; een goed resultaat komt namelijk niet tot stand zonder goede input. De onderzoeken van Dimensus richten zich op thema's als leefbaarheid en veiligheid, wonen, zorg en welzijn, cultuur, sport en recreatie, klanttevredenheid.

Companen helpt gemeenten, regio's, woningcorporaties en zorginstellingen, onder andere door onderzoek naar vraag en aanbod op de woningmarkt; op het niveau van de regionale woningmarkt, op locatieniveau, op het niveau van uw vastgoedportefeuille. In de onderzoeken is er aandacht voor de kwaliteit van de leefomgeving en voor zorg en diensten aan huis. Het onderzoek van Companen biedt een praktische opmaat voor advies, beleidsplannen en samenwerking.

Dimensus en Companen bundelen de krachten om u nog beter van dienst te kunnen zijn met innovatief onderzoek, passend bij uw vraag. Wij koppelen deskundigheid en logistieke ervaring, kwaliteit, flexibiliteit en een plezierige samenwerking aan een betaalbare prijs. In gezamenlijkheid ontwikkelen we producten. Voorbeeld hiervan is de GemeenteBeleidsMonitor (GBM) die inzicht geeft in waar uw gemeente staat op het gebied van leefbaarheid, veiligheid en sociale kracht. En ook het WoonWaardeModel, waarmee gericht informatie wordt verkregen voor gebiedsmarketing rond nieuwe woonbestemmingen, samen met potentiële bewoners.

Zo gaan Dimensus en Companen samen op zoek naar antwoorden op uw vragen!