

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd - gemeente Westervoort

i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een jeugdhulpvoorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven. De gemeente Westervoort heeft gekozen voor een kwantitatieve papieren uitvraag. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting.

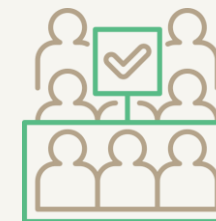
**Onderzoeksmethode**

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van geboren tot 16 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Het is een kwantitatief onderzoek, waarbij een gestandaardiseerde vragenlijst naar kinderen en ouders is verzonden. De vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid van voorzieningen, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

**Verzending en respons**

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 183 ouders van kinderen van geboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 124 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 47 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 15%.

De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief.





Achtergrondkenmerken: jongeren

Om een beeld te krijgen van de respondenten is in het geval van de jongeren gevraagd naar hun geslacht en leeftijd. Er blijken precies evenveel jongens als meisjes aan dit onderzoek mee te doen en de meest voorkomende leeftijdscategorie van de jongeren respondenten is 12-15 jaar.

Ik ben een...

	%	N
Jongen	50%	8
Meisje	50%	8
Anders	0%	0
Totaal	100%	16

Wat is je leeftijd?

	%	N
12 t/m 15 jaar	67%	12
16 t/m 17 jaar	28%	5
18 jaar of ouder	6%	1
Totaal	100%	18

i

Inleiding

Jongeren

Ouders

Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang

Kwaliteit zorg

Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien

Zelfstandigheid

Zelfredzaamheid

Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente

Negatief gemeente

Positief aanbieder

Negatief aanbieder



Achtergrondkenmerken: ouders

Om een beeld te krijgen van de respondenten is in het geval van de ouders gevraagd naar hun geslacht en leeftijd van het kind. Het merendeel van de volwassen respondenten blijkt de moeder te zijn en de meest voorkomende leeftijdscategorieën van hun kinderen zijn 4 tot en met 11 jaar en 12 tot en met 17 jaar.

Inleiding

Jongeren

Ouders

Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1

Toegang

Kwaliteit zorg

Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2

Opgroeien

Zelfstandigheid

Zelfredzaamheid

Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

Open vragen

Positief gemeente

Negatief gemeente

Positief aanbieder

Negatief aanbieder

Ik ben de...

	%	N
Moeder	87%	20
Vader	13%	3
Totaal	100%	23

Wat is de leeftijd van uw kind?

	%	N
0 t/m 3 jaar	0%	0
4 t/m 11 jaar	50%	14
12 t/m 17 jaar	50%	14
Totaal	100%	28



Inleiding

Jongeren
Ouders

Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners



Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving



Hoofdstuk 3

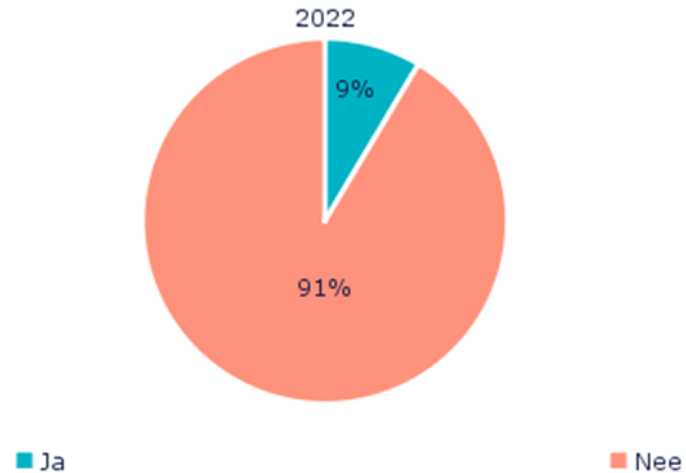
Tevredenheid inwoners



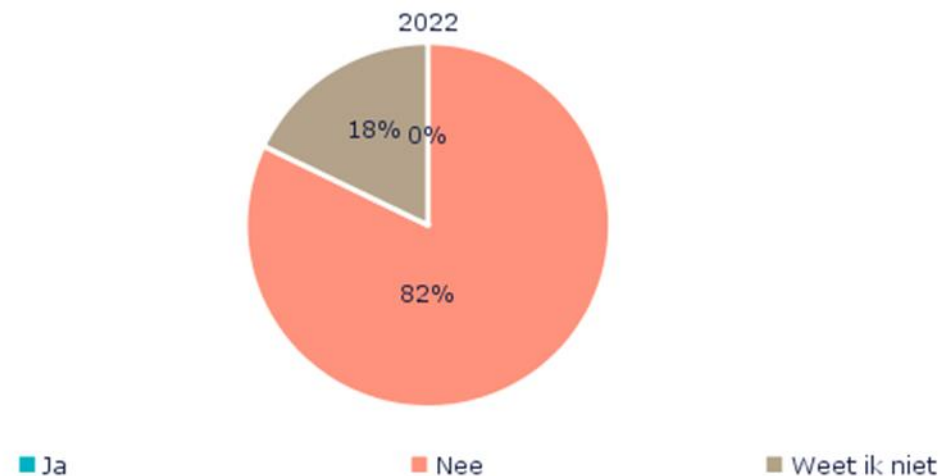
Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Heeft u ergens in het traject gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Bekendheid onafhankelijke cliëntondersteuner



Wanneer een inwoner in contact treedt met de gemeente of een andere verwijzer, vinden zij het soms prettig te worden bijgestaan door een onafhankelijke cliëntondersteuner. Deze persoon kan als extra luisterend oor helpen te begrijpen wat er wordt afgesproken, en meedenken met de cliënt als deze vragen heeft of zijn belangen niet goed weet te behartigen.

Bij 91% van de respondenten is de onafhankelijke cliëntondersteuner niet bekend. 9% van de respondenten is wel bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

Vervolgens is gevraagd of cliënten daadwerkelijk gebruik hebben gemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe tevreden zij hierover waren. Geen enkele respondent heeft gebruikgemaakt van onafhankelijke cliëntondersteuning. Er is in dit onderzoek derhalve niets te zeggen over de tevredenheid hierover.



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang

Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Toegankelijkheid van voorzieningen

Altijd

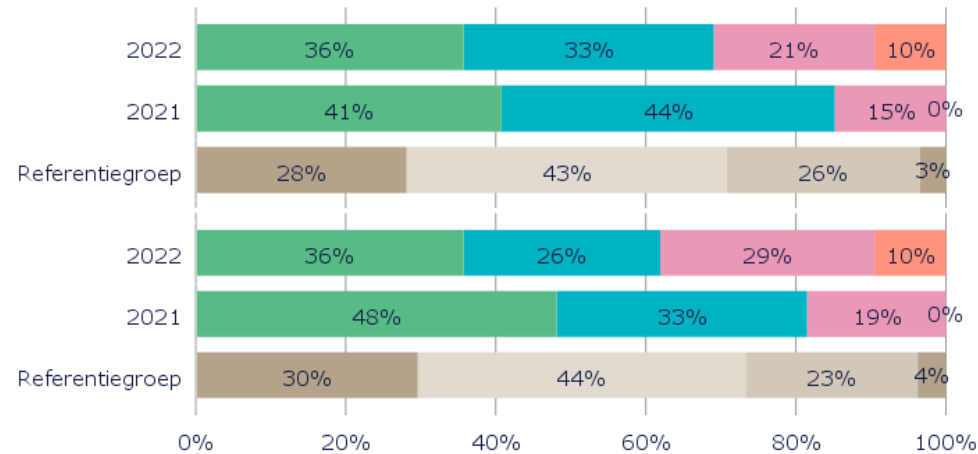
Vaak

Soms

Nooit

Ik weet waar ik
terecht kan als ik hulp
nodig heb

Ik kan de hulp
krijgen die ik nodig
heb/die mijn kind
nodig heeft



Toegankelijkheid van voorzieningen

De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben.

69% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Van de respondenten weet 31% niet (altijd) waar ze terecht kunnen voor hulp. Ouders weten doorgaans beter waar zij terecht kunnen voor hulp dan jongeren. In uw gemeente zien we dit ook terug. Maar liefst 85% van de ouders weet waar zij terecht kunnen, tegenover 40% van de jongeren. De lagere score dan vorig jaar zit hem daarom voornamelijk in een lage bekendheid bij jongeren.

61% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Bij 39% van de respondenten is dit soms of nooit het geval. Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders. Ook hier zien we een verschil tussen ouders en jongeren, waarbij opnieuw ouders veel vaker antwoorden dat zij de hulp krijgen die nodig is (74%) dan jongeren (40%).



Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Uitvoering – Kwaliteit van de zorg

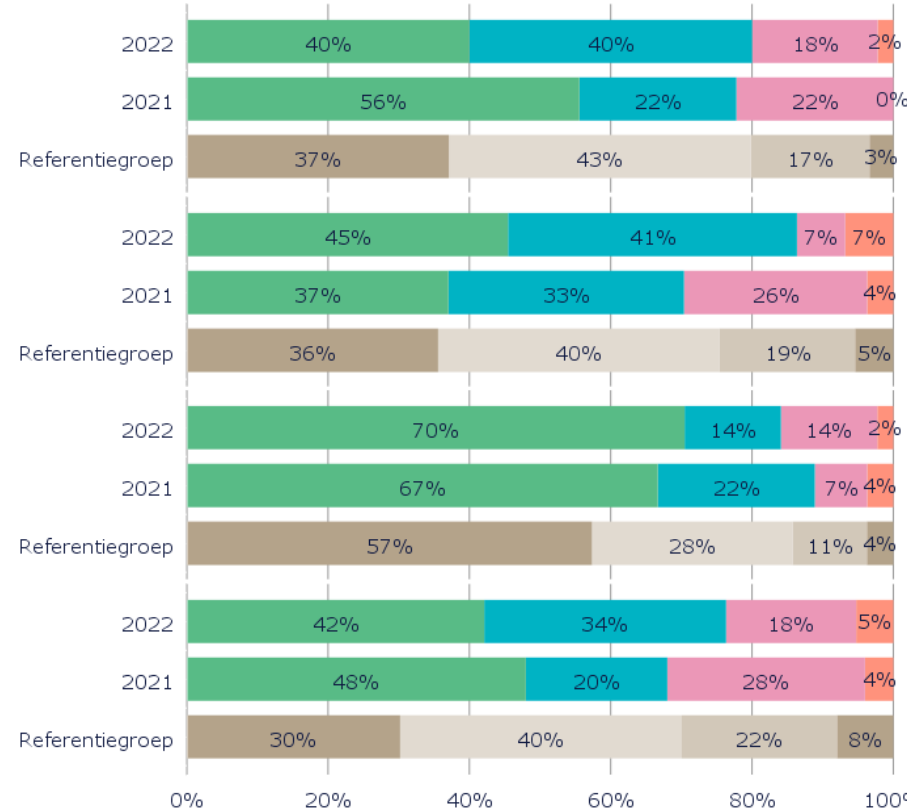
Altijd

Vaak

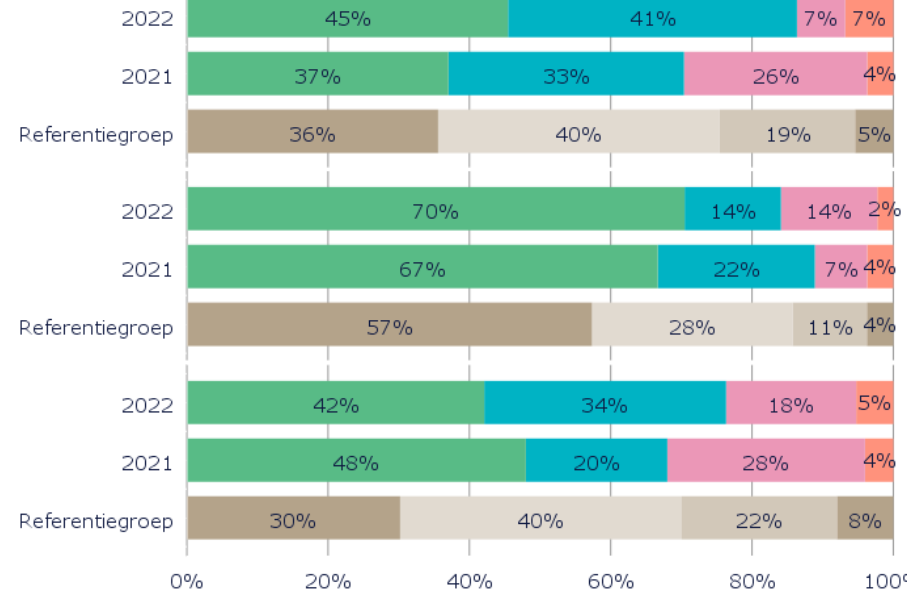
Soms

Nooit

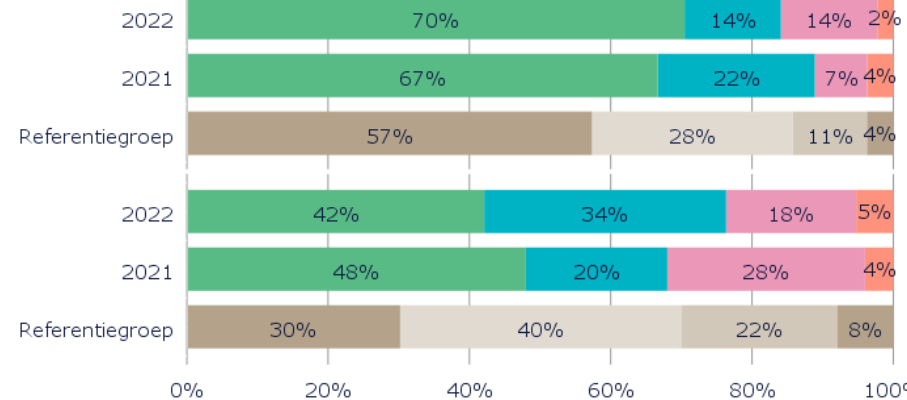
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



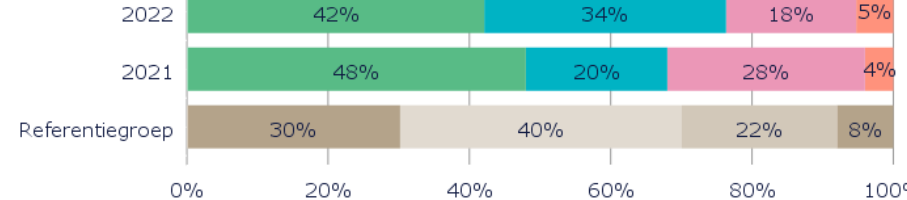
Ik krijg voldoende informatie over de hulp



Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen



De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen



Kwaliteit van de zorg gemiddeld positiever beoordeeld ten opzichte van vorig jaar

80% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen. 20% vindt dit niet (altijd).

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 86% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Hier is de score bijna net zo positief. 84% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen.

76% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hen te helpen.



Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

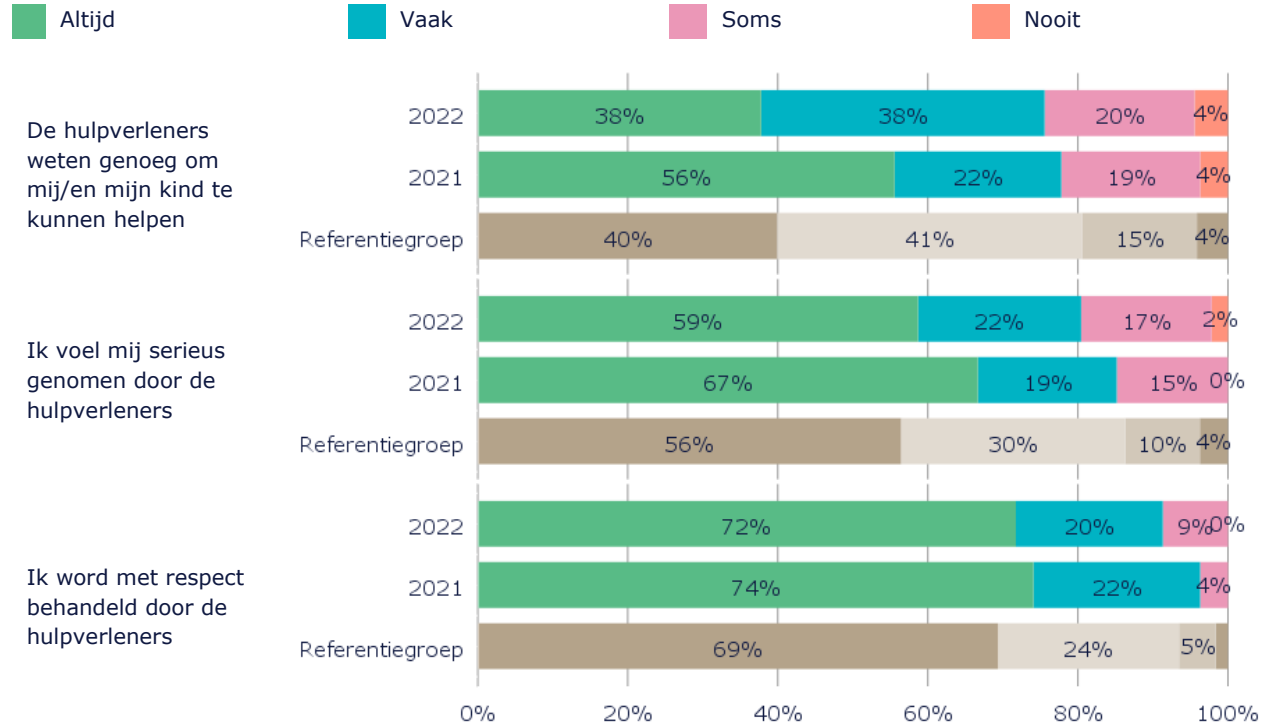
Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Uitvoering – Kwaliteit van de hulpverleners



Kwaliteit van de hulpverleners iets minder hoog beoordeeld dan vorig jaar

76% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 24% vindt dat niet of soms. We zien hier een flink verschil tussen jongeren (53%) en ouders (89%).

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 81% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 19% zich soms of nooit serieus genomen. Opnieuw zien we een groot verschil tussen de ervaring van jongeren (65%) en ouders (90%).

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 92% van de respondenten voelt zich vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners. Hier zit minder verschil tussen de ervaring van volwassenen (93%) en jongeren (88%).

i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

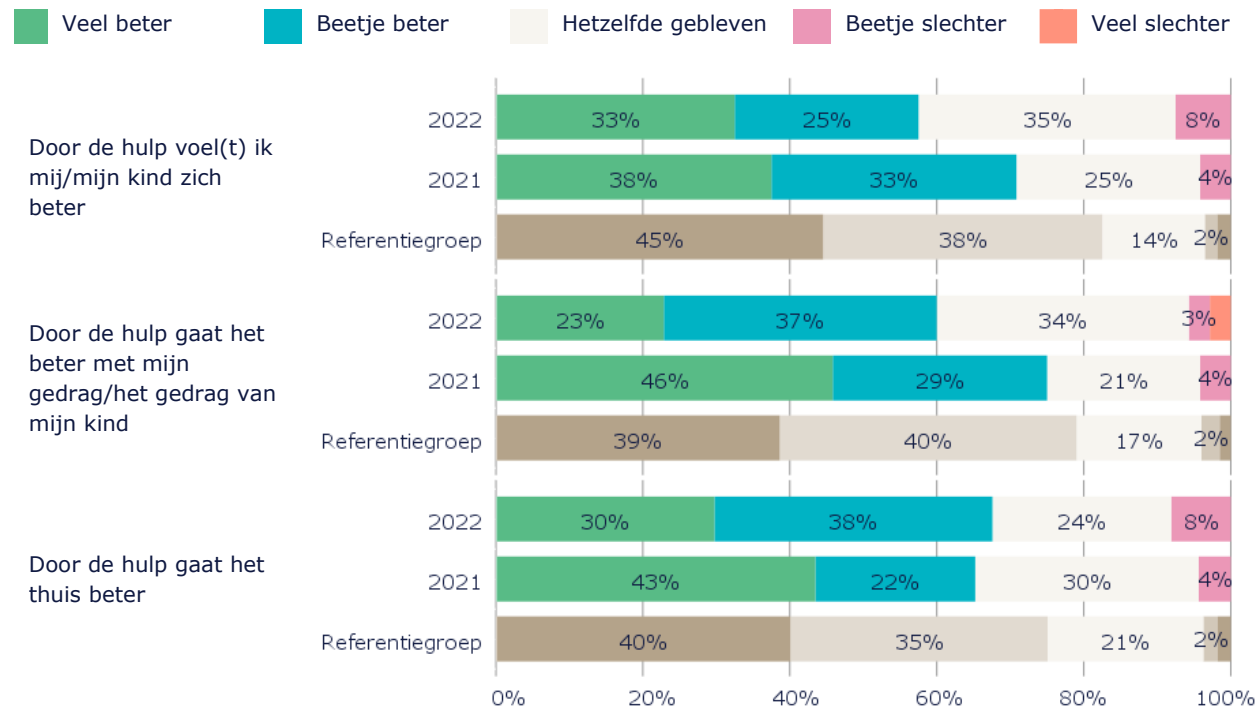
Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp bij het opgroeien



Effect van de hulp bij opgroeien wordt als relatief laag ervaren

Het door respondenten meest ervaren effect van de hulp bij het opgroeien is een verbetering in de thuissituatie. 68% ervaart dit effect. Het effect op de verbetering van het gedrag van het kind wordt ook door veel respondenten ervaren (60%).

Ten opzichte van voorgaande meting zien we dat de effecten in mindere mate worden ervaren, behalve rond de thuissituatie. Ditzelfde beeld zien we in vergelijking met de referentiegroep.



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

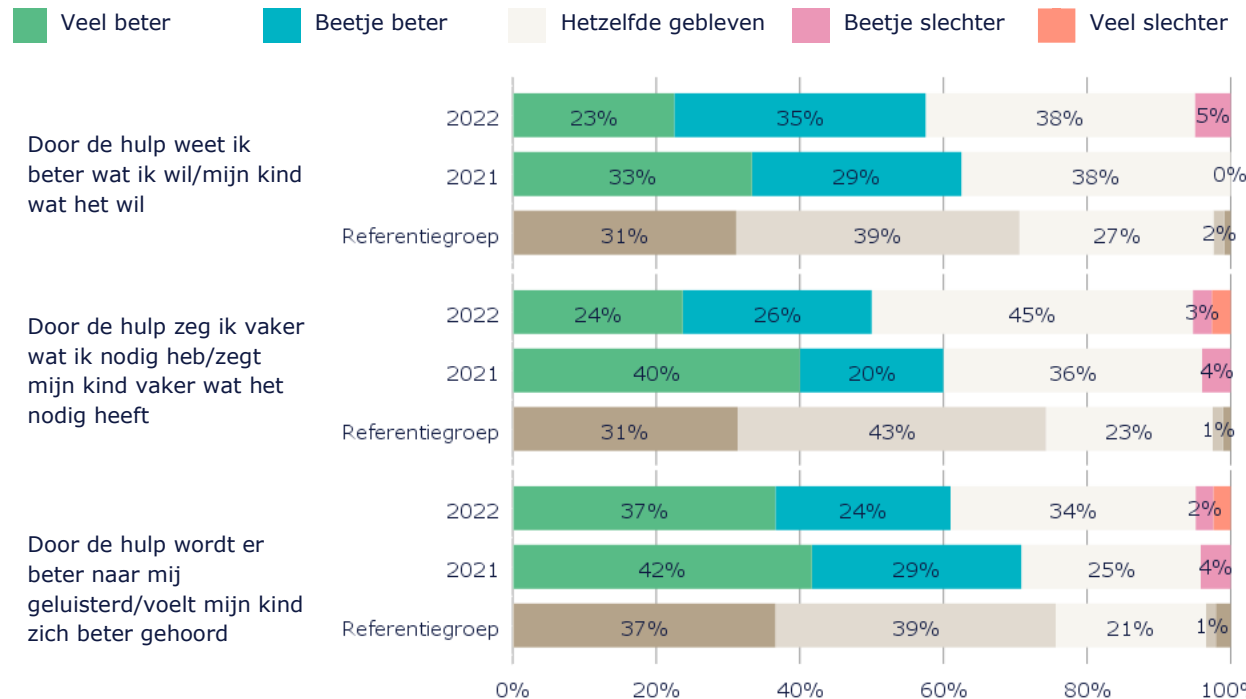
Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op de zelfstandigheid



Effect van de hulp op de zelfstandigheid eveneens relatief laag ervaren

58% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat zij willen dankzij de hulp. Ook zegt 51% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 61% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp.

Ten opzichte van voorgaande meting worden de ervaren effecten van de hulp op de zelfstandigheid minder positief ingeschat. Ook ten opzichte van de referentiegroep zijn de respondenten minder positief gestemd over de effecten van de hulp op de zelfstandigheid.



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

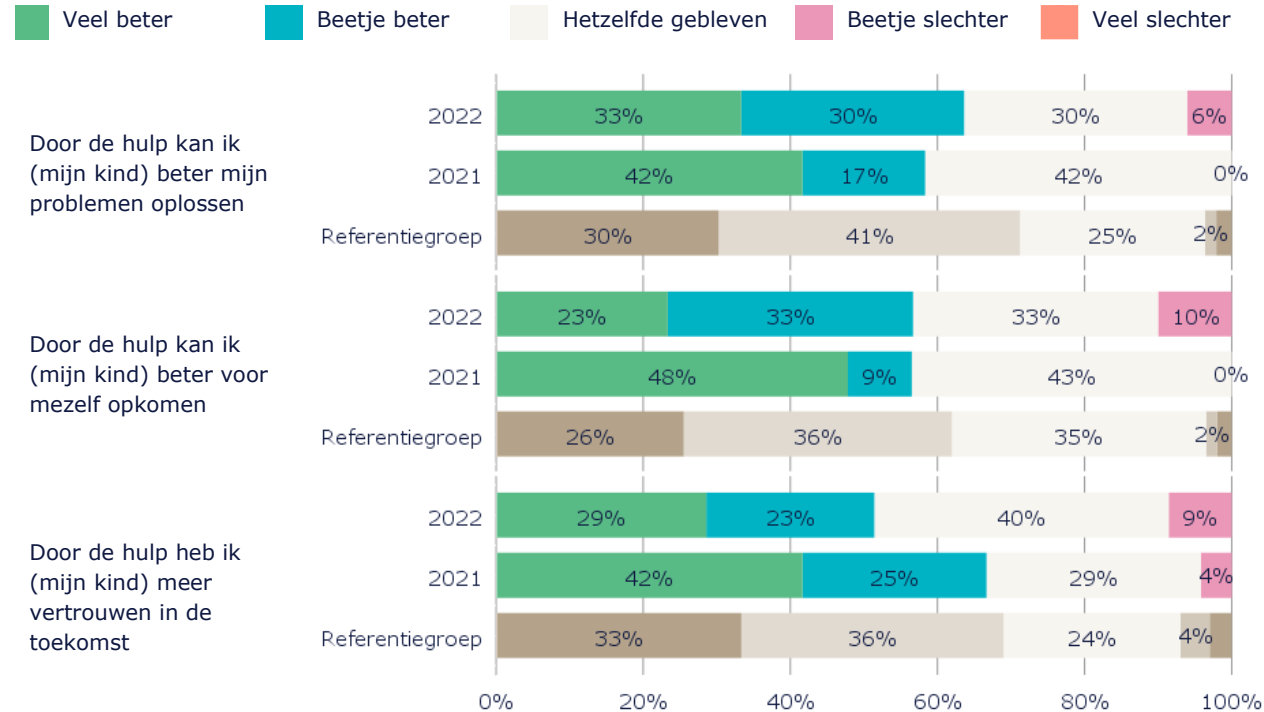
Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op de zelfredzaamheid



Effect van de hulp op de zelfredzaamheid gemiddeld ongeveer gelijk gebleven

63% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen. Ook kan 56% beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. 52% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

Ten opzichte van voorgaande meting valt op dat de effecten rond zelfredzaamheid in wisselende mate worden ervaren. Wel is het zo dat zelfs waar meer respondenten een effect ervaren ook het aandeel respondenten dat stelt dat de zelfredzaamheid door de ondersteuning juist is verslechterd is toegenomen.

In vergelijking met de referentiegroep worden alle effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid in mindere mate ervaren.



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

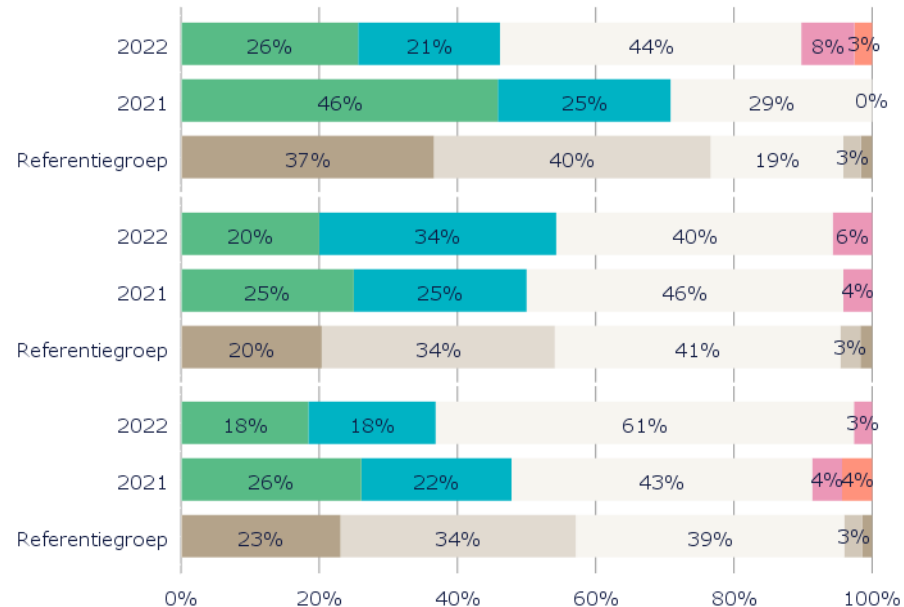
Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving

Veel beter Beetje beter Hetzelfde gebleven Beetje slechter Veel slechter

Door de hulp gaat het beter
(met mijn kind) op school,
werk of dagbesteding

Door de hulp besteed ik
mijn/besteedt mijn kind de
vrije tijd beter

Door de hulp is mijn
relatie/de relatie van mijn
kind met vrienden en
anderen beter geworden



Effect van de hulp op het kunnen meedoen in de eigen omgeving vooral ervaren rond betere besteding van vrije tijd

47% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 54% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 36% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Ten opzichte van de vorige meting worden de positieve effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving in mindere mate ervaren. Dit geldt met name voor hoe het gaat op school, werk of dagbesteding. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten gemiddeld ook in mindere mate ervaren.



i

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

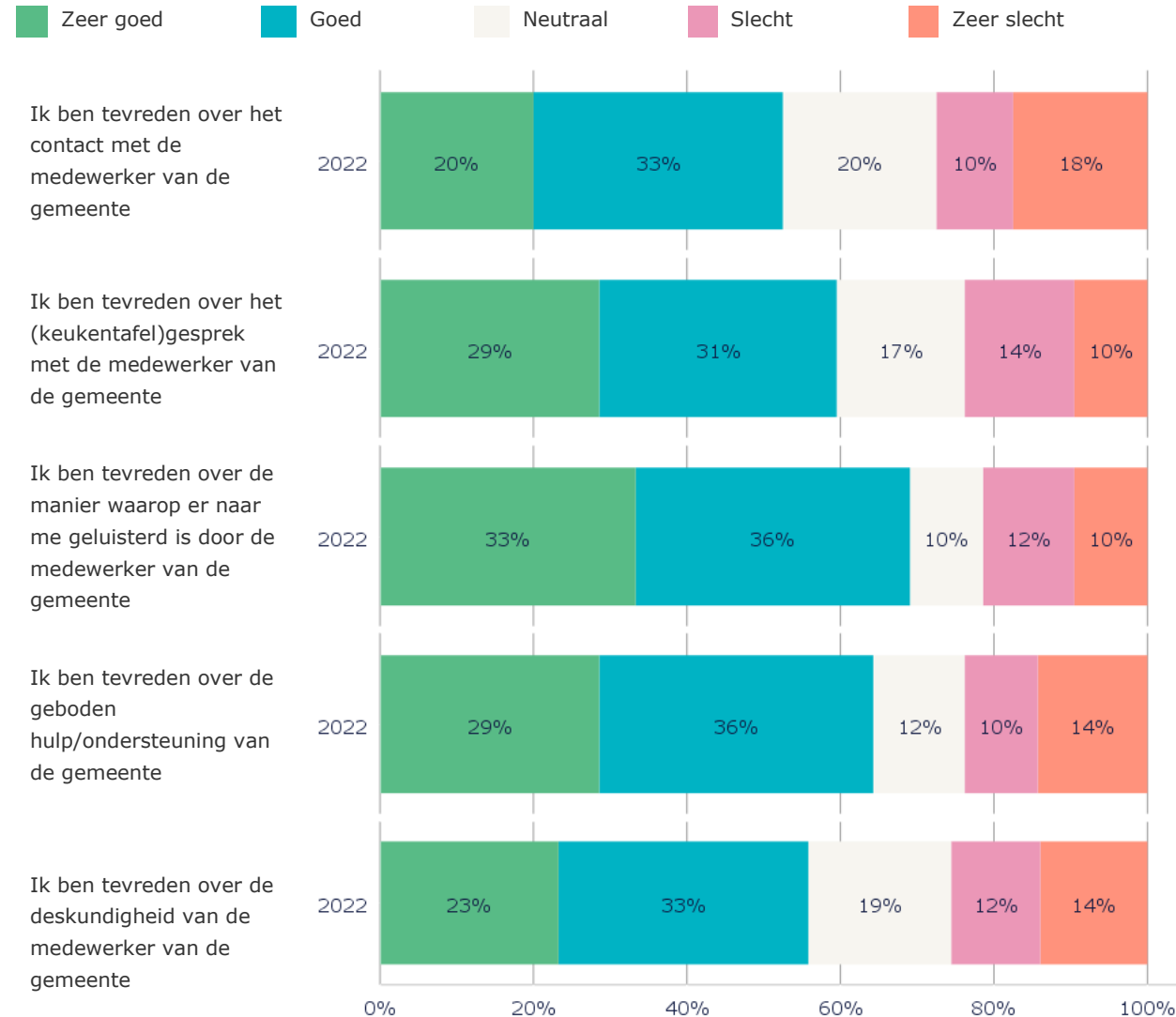
3

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

4

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Tevredenheid respondenten met gemeente



Respondenten in meerderheid tevreden over contact met en ondersteuning van gemeente

Het meest tevreden zijn de respondenten over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker(s) is geluisterd naar hen. In totaal vindt 69% van de respondenten dit (zeer) goed. 22% is het hier niet mee eens. Ook is een meerderheid tevreden over de geboden hulp/ondersteuning vanuit de gemeente (65% tevreden tegenover 24% ontevreden). Op de overige drie stellingen is steeds een aandeel, maar altijd een meerderheid, tevreden. Zo stelt 56% dat zij tevreden zijn over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente, 60% dat zij tevreden zijn over het keukentafelgesprek en 53% dat zij tevreden zijn over het contact met de medewerker van de gemeente. Helaas staat hier een aandeel van 28% tegenover dat het contact met de gemeente uitgesproken (zeer) slecht ervaart. Het contact tussen cliënt en gemeente verdient daarom aandacht.



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Positieve ervaringen gemeente

‘Ze luisteren en denken goed mee.’

‘Werd op een juiste respectvolle manier te woord gestaan. Er werd echt geluisterd. Er was een veilige sfeer.’

‘De medewerker van het sociaal loket heeft uitgebreid naar ons verhaal geluisterd en het advies van de school gevolgd. Ook nadat er een verlenging nodig was, werden de juiste vragen gesteld en is er direct actie ondernomen. Wij hebben deze werkhouding als zeer prettig ervaren.’

‘Wij zijn heel blij met de afdeling van jeugdhulp in de gemeente Westervoort, want ons kleine zoontje heeft goede hulp gekregen van de jeugdhulp.’

‘Begin was moeizaam, nu positief. Goed overleg.’

‘Vaak snelle reactie. Keukentafelgesprekken waren goed. De consulent had verstand van zaken. Start van de cliëntondersteuner was goed, nu geen contact meer.’

‘Snelle reactie, fijn gesprek. Ik voel mij gehoord.’

‘Het gesprek thuis was erg fijn, we voelden ons gehoord. Onze dochter voelde zich gelijk op haar gemak.’

‘Ik heb zelf geen contact gehad. Mijn moeder wel en ik ben blij dat ze haar vragen en verhaal serieus hebben genomen en verdere hulp hebben geregeld.’

‘De hulp waar we net mee gestart zijn is wel keurig en wordt goed opgepakt, in ieder geval in het begin. Aangezien het traject net loopt, weten we nog niet hoe dit uitpakt.’

Open antwoorden op de vraag: Wat gaat goed rond hulp en begeleiding van de gemeente?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning en hulp die zij vanuit de gemeente ontvangen. Links vindt u veel van de positieve ervaringen van respondenten die zij hebben doorgegeven. (Door het kleine aantal respondenten is het aantal losse opmerkingen erg laag.)



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Negatieve ervaringen gemeente

‘Wachttijd is vele malen te lang. Wij hebben met een suïcidaal kind maanden moeten wachten op hulpverlening. Daarbij is er veel te veel misgegaan, in de communicatie is er niet goed geluisterd naar ‘wat’ de aanvraag precies was. Anders waren we namelijk veel sneller geholpen.’

‘Graag wat beter bereikbaar worden. Ook in de middag, sneller reageren.’

‘Het heeft veel te lang geduurd voordat we geholpen zijn. We zijn van het kastje naar de muur gestuurd. De wachttijd was ook veel te lang.’

‘Wat ik zelf als vervelend heb ervaren is het volgende: Ik ben voor mijn kind doorverwezen via mijn huisarts en moest toen bellen. Hierbij is het niet fijn dat je aan de telefoniste al gedeeltelijk moet uitleggen waarom je met iemand een afspraak wil. Ik ga ervan uit dat als je huisarts je doorverwijst die informatie afdoende moet zijn. Het voelt niet veilig om aan de telefoon tegenover iemand je verhaal te moeten doen die niets met het traject van doen heeft.’

‘Toen er iemand uitviel, duurde het maanden voordat er wat gebeurde.’

‘Ze hebben niet per se goed geluisterd.’

‘Heel traag. Begin van de lente 2022 gestart met aanmelden. Het is begin lente 2023 en nu gaat de hulp starten.’

‘De gemeente was zelf te laat met herbeoordelen waardoor we langer moesten wachten.’

‘Onze cliëntondersteuner is veel buiten beeld en dat vind ik nu een gemis. Ik heb begrepen dat alles via de hoofdbalie moet. Dat vind ik heel jammer. Er was goed en laagdrempelig contact. Mogelijk gaat dit nu verloren.’

‘Drie keer wisselen van jeugdconsulent...’

‘Slechte communicatie, ze houden zich niet aan de afspraak. Slecht te bereiken, laten zorg wachten en veel wisselingen.’

‘Ze heeft niet goed geluisterd naar de hulpvraag van mijn kind. Ze vroeg hulp bij een bepaalde instantie en kreeg het advies om iets heel anders te doen. Het advies strookte totaal niet met de hulpvraag.’

Open antwoorden op de vraag: Wat kan beter rond hulp en begeleiding van de gemeente?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning en hulp die zij vanuit de gemeente ontvangen. Links vindt u veel van de negatieve ervaringen van respondenten die zij hebben doorgegeven. (Door het kleine aantal respondenten is het aantal losse opmerkingen erg laag.)



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Positieve ervaringen zorgaanbieder

'Intake hebben wij als zeer goed ervaren. Het is een fijne organisatie.'

'Aardige mensen maar bij sommigen voelde ik mijn niet op mijn gemak. Bij anderen weer wel.'

'De twee afspraken zijn goed bevallen, maar wel als veel te weinig.'

'De hulp die wij als ouders kregen was zeer goed.'

'Goede communicatie. Ze helpen ons met mogelijkheden voor de zorg van onze zoon.'

'Ze denken goed mee en zijn professioneel.'

'Ze denken mee. Ze helpen mee bij een vraag en luisteren goed. Ze kunnen zich goed verplaatsen in wat er speelt. Geven goed terug wat ze zien.'

'Goede vakkennis, begripvol/invoelend en ze kan goed samenwerken.'

'Duidelijke instructies voor thuis.'

'Hulpverlener was zeer kundig. Ze bood een luisterend oor voor het kind.'

'De hulpverlener heeft korte lijntjes met de school. Je merkt dat ze daardoor makkelijker afstemmen in wat er voor onze zoon belangrijk is. Daarnaast zien we dat zij op een hele goede manier contact maakt en hem op een vakkundige manier tools aanbiedt en hem leert reflecteren op wat er gebeurt. We vinden haar inzet heel erg waardevol.'

'Lieve vrouw, veel van geleerd. Ze kan goed naar me luisteren. Fijn om mee te praten.'

'Ik zit beter in mijn vel en heb meer energie.'

'Zij snapte meteen hoe ik me voelde en ging er goed mee om.'

'Ze hebben mij erg goed geholpen met mijn problemen. Ze denken goed mee.'

Open antwoorden op de vraag: Wat gaat goed rond hulp en begeleiding van de zorgaanbieder?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning en hulp die zij vanuit de zorgaanbieder ontvangen. Links vindt u veel van de positieve ervaringen van respondenten die zij hebben doorgegeven. (Door het kleine aantal respondenten is het aantal losse opmerkingen erg laag.)



i

Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

1

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

2

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

3

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

4

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Negatieve ervaringen zorgaanbieder

‘Er werd niet altijd goed geluisterd of uitgevraagd. Digitale systeem werkte niet optimaal waardoor er miscommunicatie ontstond. Dit gaf een vervelend gevoel.’

‘Uiteindelijk zijn de dingen niet verbeterd door hun toedoen. Tunnelvisie, niet openstaan voor wensen gezin dat er mogelijk ook andere zaken het probleem kunnen zijn, bijvoorbeeld een vorm van autisme in plaats van gedrag als probleem op zichzelf.’

‘De psycholoog hield vast aan het afmaken van een traject daar waar we samen dachten dat onderzoek zou kunnen bijdragen aan gerichtere hulp/aanpak.’

‘Ik voelde me niet gehoord door haar.’

‘Hier waren we niet op onze plek. Durfde dat helaas niet meteen aan te geven. Je bent blij met hulp.’

‘Na twee afspraken hield de hulp op. Het was vaak afgezegd wegens weersomstandigheden waar niets aan gedaan kon worden.’

‘Het heeft lang geduurd voordat we hulp hebben gekregen. Communicatie met ons was in het begin ver te zoeken.’

‘Er was een wachtlijst, dus het duurde vijf maanden voordat ze er terechtkon. De hulp is dus ook nog niet zo lang gestart.’

‘Leidinggevende was vergeleken met hulpverleenster zelf wat afstandelijk.’

‘Communicatie tussen gemeente en zorgaanbieder stroef en traag.’

Open antwoorden op de vraag: Wat kan beter rond hulp en begeleiding van de zorgaanbieder?

In een open tekstvlak konden de cliënten opmerkingen schrijven over de ondersteuning en hulp die zij vanuit de zorgaanbieder ontvangen. Links vindt u veel van de negatieve ervaringen van respondenten die zij hebben doorgegeven. (Door het kleine aantal respondenten is het aantal losse opmerkingen erg laag.)

