ZorgfocuZ
onderzoekt en adviseert

november 2025

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2024 Ouders/Verzorgers

Gemeente Nijmegen



Cliëntervaringsonderzoek 2024

Gemeente Nijmegen – Jeugdwet Ouders/Verzorgers

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugdhulp voor ouders/verzorgers over 2024. De uitkomsten betreffen een integrale waardering van de ervaren dienstverlening vanuit de Jeugdwet. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit 1) ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot 15 jaar die in 2024 jeugdhulp hebben aangevraagd en een positieve beschikking dan wel afwijzing hebben ontvangen en 2) ouders/verzorgers die in 2024 gebruik hebben gemaakt van een langlopende jeugdhulp-voorziening. Ouders/verzorgers kregen per post een uitnodiging toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat – waar mogelijk – steeds de score van de voorgaande meetjaren. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie).*

Aantallen

Toegang

Uitgenodigd	949
Ingevuld	140
Respons	15%

Kwaliteit

Uitgenodigd	1.572
Ingevuld	335
Respons	21%

CONTACT

64% wist waar zij moest zijn om de hulpvraag te melden
2023: 77%
2022: 78%
2021: 80%
2020: 82%

58%* werd snel geholpen

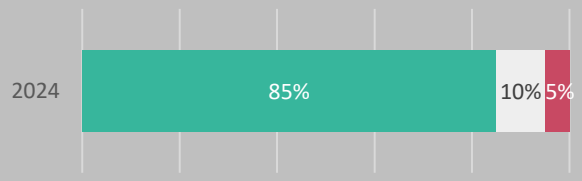
83% voelde zich serieus genomen
2023: 86%
2022: 88%
2021: 89%
2020: 88%

78%* zocht samen naar oplossingen

23%* wist van de cliënt-ondersteuner

KWALITEIT*

De jeugdhulp is van goede kwaliteit*

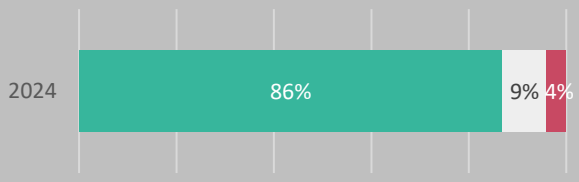


Gemiddelde cijfers

Aanvraag-proces 7,4
2023: 7,4
2022: 7,4
2021: 7,3
2020: 7,3

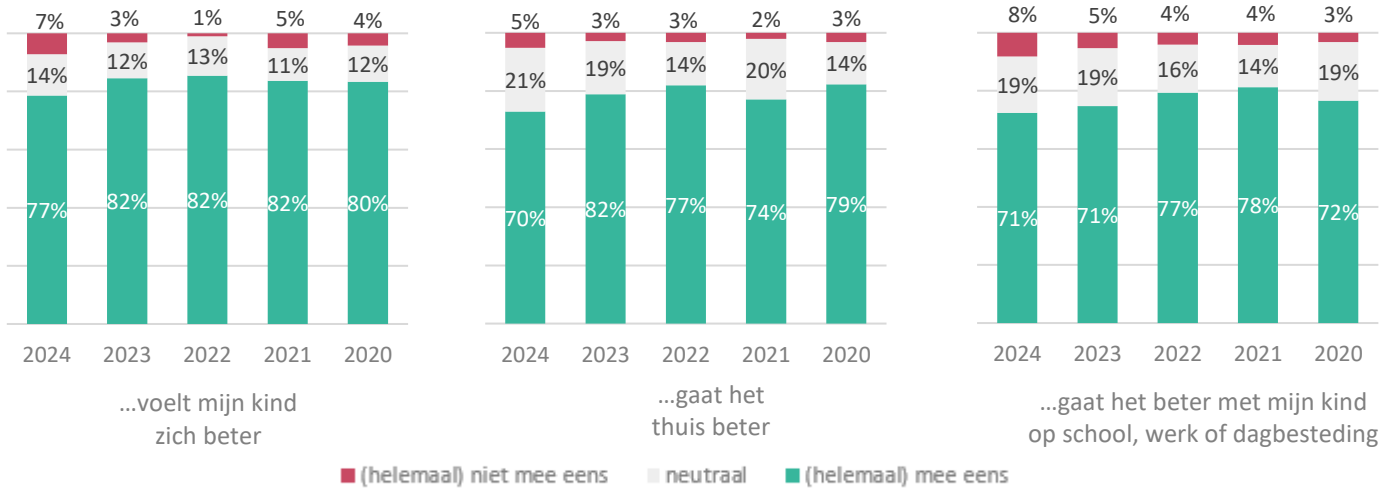
Jeugd-hulp 7,8
2023: 7,5
2022: 7,5
2021: 7,4
2020: 7,7

De jeugdhulp past bij mijn hulpvraag*



RESULTAAT*

Door de hulp die mijn kind krijgt:



*Deze vraag is dit meetjaar opgenomen in de vragenlijst; een vergelijking is daarom niet mogelijk.
**Antwoordoptie 'geen mening' is niet getoond in de grafieken, percentages zijn 0% 0%, 0%, 5% en 3%.

Inhoudsopgave

1| Inleiding 3
1.1 Aanleiding en doel 3
1.2 Aanpak onderzoek 3
1.2.1 Doelgroep 3
1.2.2 Methode 3
1.2.3 Respons 4
1.3 Leeswijzer 3
2| Resultaten Vragenlijst Toegang 5
2.1 De hulpvraag 5
2.2 Oordeel over de contacten voor het regelen van jeugdhulp 6
2.3 Tevredenheid over het regelen van jeugdhulp 8
2.4 Algemene tevredenheid aanvraagproces 9
3 | Resultaten Vragenlijst Kwaliteit 10
3.1 De kwaliteit van de jeugdhulp 10
3.2 Het resultaat van de jeugdhulp 11
3.3 Oordeel over de wachttijd 11
3.4 (Financiering)vormen van jeugdhulp 12
3.5 Algemene tevredenheid jeugdhulp 12

1| Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Nijmegen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de jeugdhulp hebben ervaren. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog, ondersteuning in de opvoeding of pleegzorg.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de hulp ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Jeugdwet jaarlijks uit te voeren (Jeugdwet 2015, artikel 2.10). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond de volgende thema's:

1) De toegang tot de jeugdhulp. Wanneer jongeren of ouders/verzorgers een aanvraag doen voor jeugdhulp komen ze in contact met verschillende professionals (vanuit de gemeente). De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met het aanvraagproces.
2) De kwaliteit van de jeugdhulp. Tijdens het aanvraagproces wordt bepaald of jongeren en ouders of verzorgers in aanmerking komen voor jeugdhulp. Als dat zo is, wordt hulp vanuit de gemeente of door ouders/verzorgers zelf geregeld. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met de (kwaliteit van de) jeugdhulp die ze ontvangen.
3) Het resultaat van de jeugdhulp. Het doel van de hulp is om het leven van jongeren en ouders of verzorgers aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het leven van de jongeren en ouders/verzorgers.
4) De wachttijd. De gemeente is benieuwd hoe jongeren en hun ouders/verzorgers de wachttijd tussen het besluit en het opstarten van hulp hebben ervaren.
5) Financieringsvorm. De gemeente wil graag weten hoe de jeugdhulp wordt gefinancierd.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren (van 15 tot 21 jaar) uit de gemeente Nijmegen die in 2024 jeugdhulp hebben aangevraagd. Daarnaast zijn ouders/verzorgers (van kinderen van 0 tot 15 jaar) voor het onderzoek uitgenodigd. Op basis van de aanvraag hebben jongeren en ouders/verzorgers een positieve beschikking dan wel een afwijzing ontvangen. Daarnaast zijn jongeren en ouders/verzorgers uitgenodigd die in 2024 gebruik hebben gemaakt van hulp via een langlopende jeugdhulp-voorziening. Niet alle jongeren en ouders of verzorgers hebben een uitnodiging ontvangen; er is sprake van een steekproef waarbij alle jongeren en ouders of verzorgers van kinderen die 'in verblijf' zitten in ieder geval wel een uitnodiging hebben ontvangen.

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Doordat jongeren en ouders/verzorgers sneller na afronding van de aanvraag een vragenlijst krijgen, is het onderwerp voor hen actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst gaat over het aanvragen van jeugdhulp en over het contact met de gemeente (toegang). De tweede vragenlijst bevat vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp (kwaliteit). De vragenlijst over de toegang is op drie momenten verstuurd: na afloop van de eerste helft van 2024; in het najaar van 2024; en begin 2025. De vragenlijst met vragen over de ondersteuning zelf (kwaliteit) is eenmalig verstuurd na afloop van het kalenderjaar (maart 2025).

Beide vragenlijsten zijn per post toegestuurd. Voor de toegang betreft het (een steekproef van) jongeren en ouders/verzorgers die in 2024 een aanvraag voor jeugdhulp hebben gedaan. Voor de kwaliteit gaat het om (een steekproef van) jongeren en ouders/verzorgers die jeugdhulp toegekend hebben gekregen in 2024 en van jongeren en ouders/verzorgers die al langere tijd van jeugdhulp gebruik maken.

Jongeren en ouders/verzorgers hebben per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvelop van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Voor de eerste twee metingen (Toegang 2024 Kwartaal 1 & 2 en Toegang 2024 Kwartaal 3) is geen herinneringsbrief verstuurd. Gedurende het meetjaar bleef de respons achter ten opzichte van het voorgaande meetjaar en ten opzichte van landelijk gemiddeld. Daarom is ervoor gekozen om voor de derde meting (Toegang 2024 Kwartaal 4) en de kwaliteitsmeting (geheel 2024) wel een herinnering toe te sturen. Na vier weken kregen de jongeren en ouders/verzorgers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Daarin werd verwezen naar de vragenlijst en antwoordenvelop die bij de eerste uitnodiging zaten. Iedereen had in principe zes weken de tijd om te reageren.

Vragenlijsten

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van op maat gemaakte vragenlijsten. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. Hierbij zijn enkele vragen toegevoegd ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Ook zijn enkele vragen qua formulering gewijzigd. De vragenlijsten voor de Jeugdwet zijn zo veel mogelijk gelijk getrokken met die van de Wmo. De opgestelde vragenlijsten bedoeld voor ouders/verzorgers zijn in het bijlagenrapport opgenomen en gaan in op de volgende thema's:

Vragenlijst Toegang

- De aanvraag voor jeugdhulp
- Het contact met professionals over het regelen van jeugdhulp
- Algemene tevredenheid over het regelen van jeugdhulp

Vragenlijst Kwaliteit

- De kwaliteit van de jeugdhulp
- Het resultaat van de jeugdhulp
- De wachttijd tot jeugdhulp
- De financieringsvorm van jeugdhulp
- Algemene tevredenheid over de jeugdhulp

1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Dit interval geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

- Het betrouwbaarheidsinterval (of: gebied van waarden) wordt door de nauwkeurigheidsmarge bepaald, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.

- Voor de graad van waarschijnlijkheid (of: betrouwbaarheidsniveau) wordt meestal – vanuit statistische overwegingen – 95% gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel Jeugdwet Ouders/Verzorgers	Toegang	Kwaliteit
Aantal verstuurde uitnodigingen	949	1.572
Aantal ingevulde vragenlijsten	140	335
Respons	15%	21%
Nauwkeurigheidsmarge	8%	5%

Landelijk gezien ligt de respons voor ouders/verzorgers rond 15%[1]. De respons voor de gemeente Nijmegen is voor de toegang gemiddeld gezien vergelijkbaar met landelijk gemiddeld. De respons voor de kwaliteit ligt gemiddeld gezien een paar procentpunt hoger ten opzichte van andere gemeenten. Het valt op dat de respons voor de toegangsfase lager is dan voor de kwaliteit en het effect van de ondersteuning. Mogelijk komt dit (deels) doordat er voor de kwaliteit een grotere steekproef is getrokken én er een herinneringsbrief is verstuurd. Voor de toegangsfase is alleen bij de laatste meting een herinneringsbrief toegestuurd.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen.[2] De nauwkeurigheidsmarge van 8% voor de toegang en 5% voor de kwaliteit betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 8% respectievelijk 5% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie voor de toegang, met 95% zekerheid, tussen de 42% en 58% zijn en voor de kwaliteit tussen de 45% en 55%. De marges voor beide onderzoeken liggen voor de toegang boven de grens van 5% die de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) doorgaans hanteert en voor de kwaliteit op de grens.[3] Resultaten dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet Ouders en Verzorgers 2024. Dit rapport wordt besproken binnen de gemeente. Vervolgens wordt de definitieve versie opgeleverd.

Dit rapport bevat de resultaten van ouders/verzorgers. Jongeren en ouders/verzorgers zijn apart aangeschreven met een eigen vragenlijst. Resultaten zijn in separate rapporten gepresenteerd. Hoofdstuk 2 bevat de resultaten van de vragenlijst over de toegang. Hier wordt ingegaan op de ervaringen van ouders/verzorgers met de jeugdhulpvorm(en) die ze ontvangen, de contacten voor het regelen van de jeugdhulp en de tevredenheid. In hoofdstuk 3 staan de resultaten van de vragenlijst over de kwaliteit van de jeugdhulp en het effect ervan. Ook wordt hier ingegaan op de wachttijd en de algemene tevredenheid met de jeugdhulp.

[1] Geraadpleegd op 20-04-2025: https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderszoek-wmojeugd-2020.
[2] Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.
[3] Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie ‘Geen mening/weet niet’ of ‘Niet van toepassing’ in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordoptie in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse.

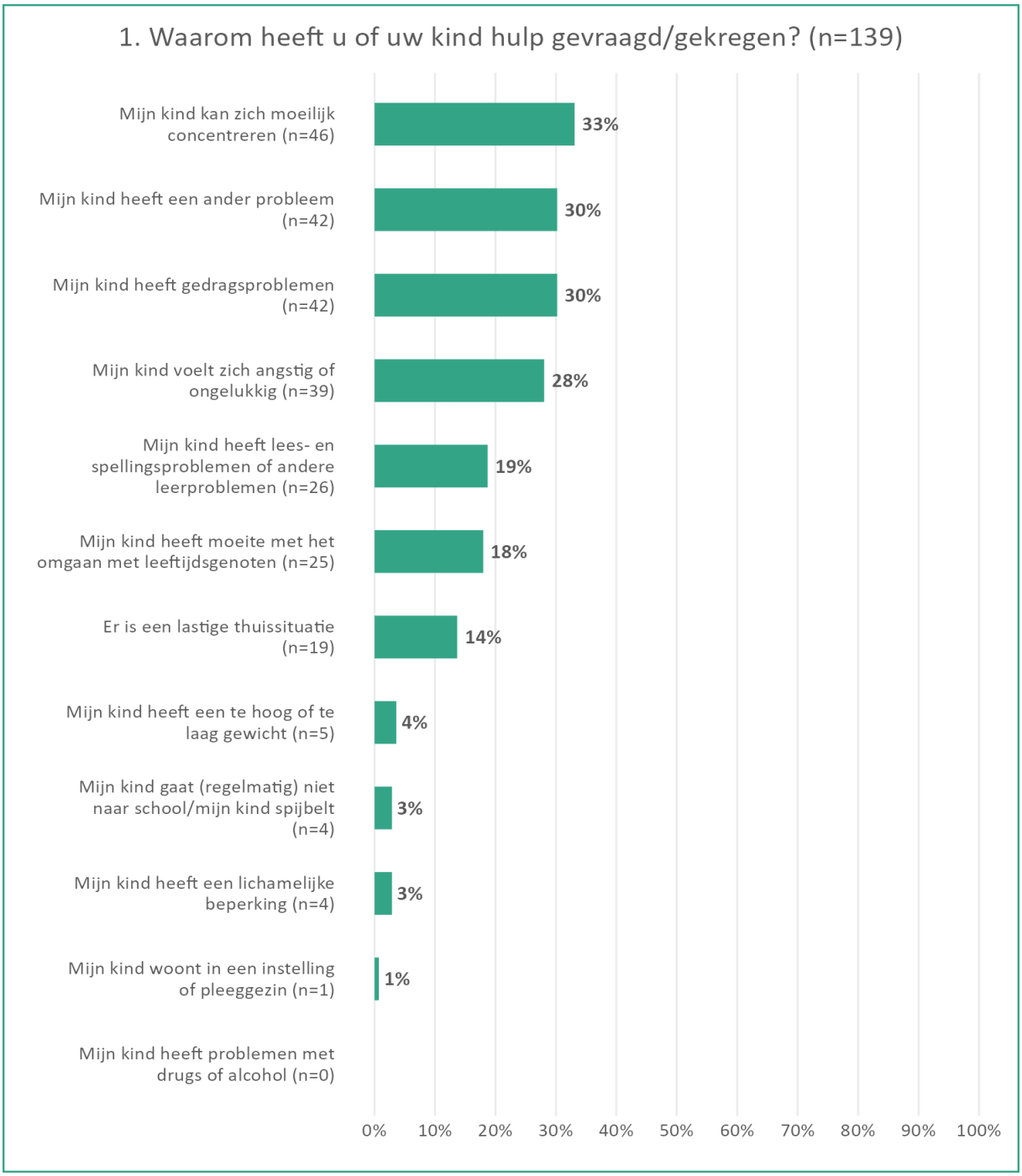
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder ‘niet van toepassing’. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

Alle toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

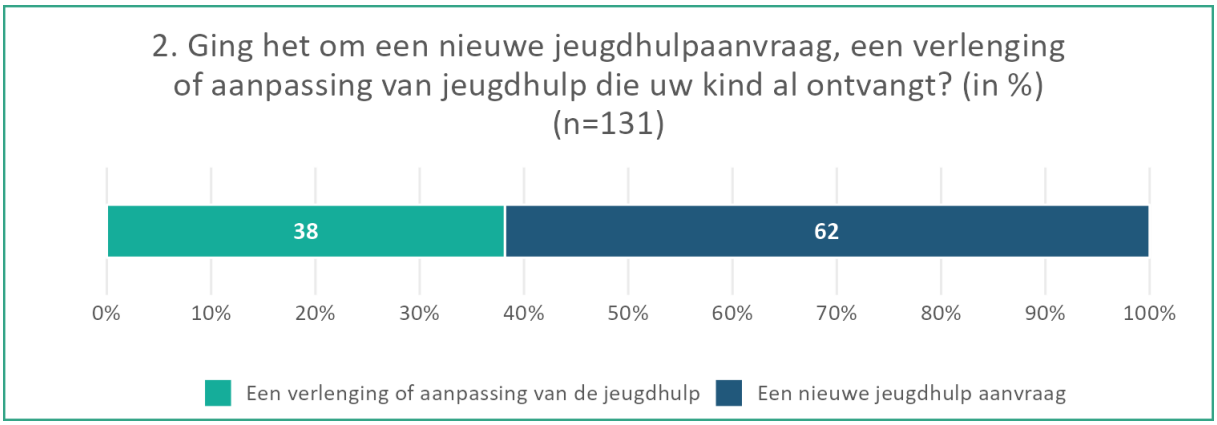
2| Resultaten Vragenlijst Toegang

2.1 De hulpvraag

Wanneer jongeren of ouders/verzorgers een aanvraag voor een jeugdhulp-voorziening doen komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld. Jongeren en ouders/verzorgers die dit gesprek in 2024 gehad hebben is allereerst gevraagd wat voor soort jeugdhulp ze hebben aangevraagd.

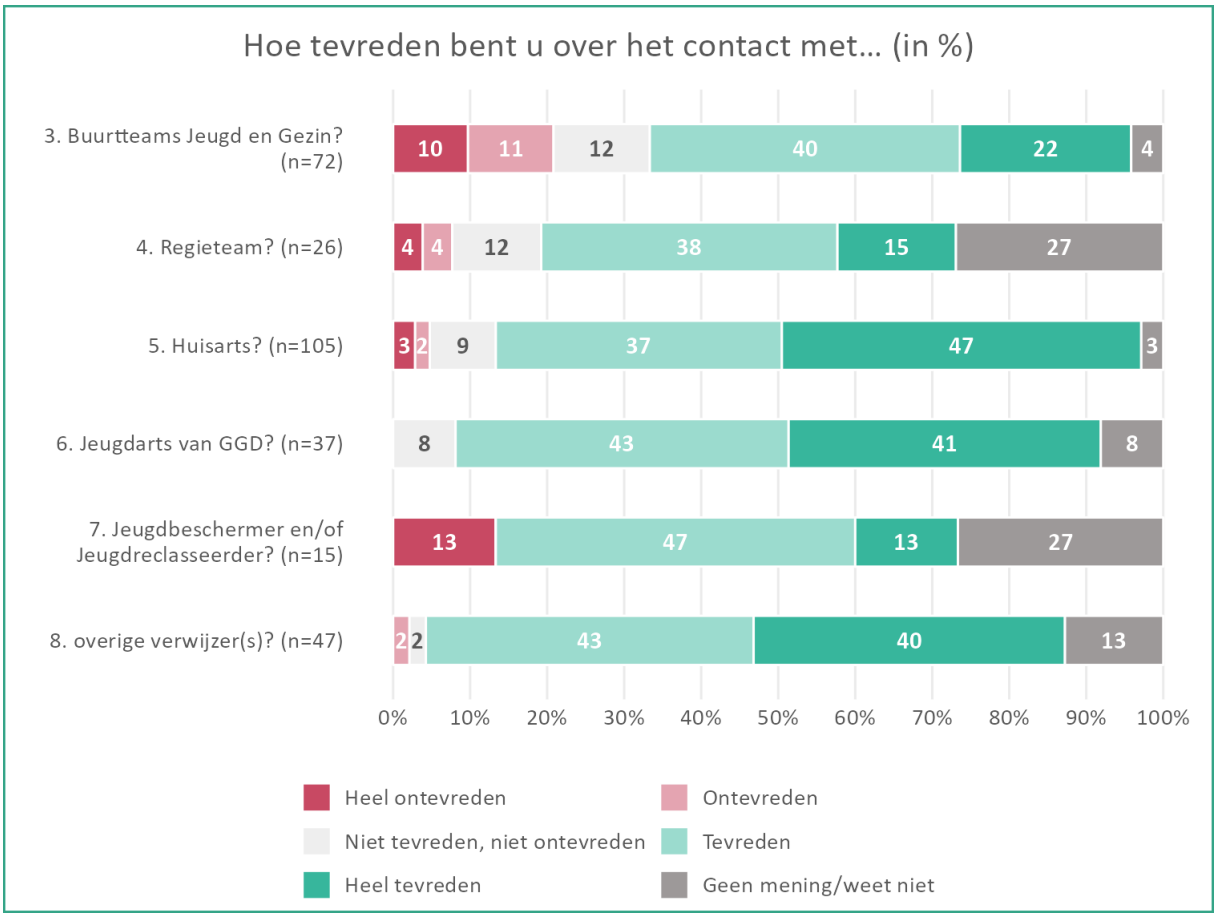


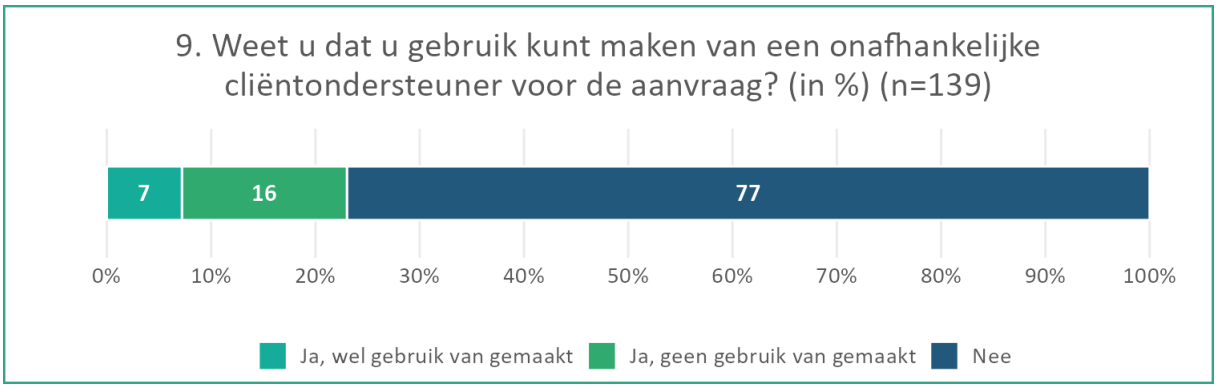
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Respondenten geven onder andere de volgende toelichtingen: ADHD; ASS; angststoornis; autisme; hoogbegaafd; reguleren van emoties; slaapproblemen; taalproblematiek; trauma; verstandelijke beperking.



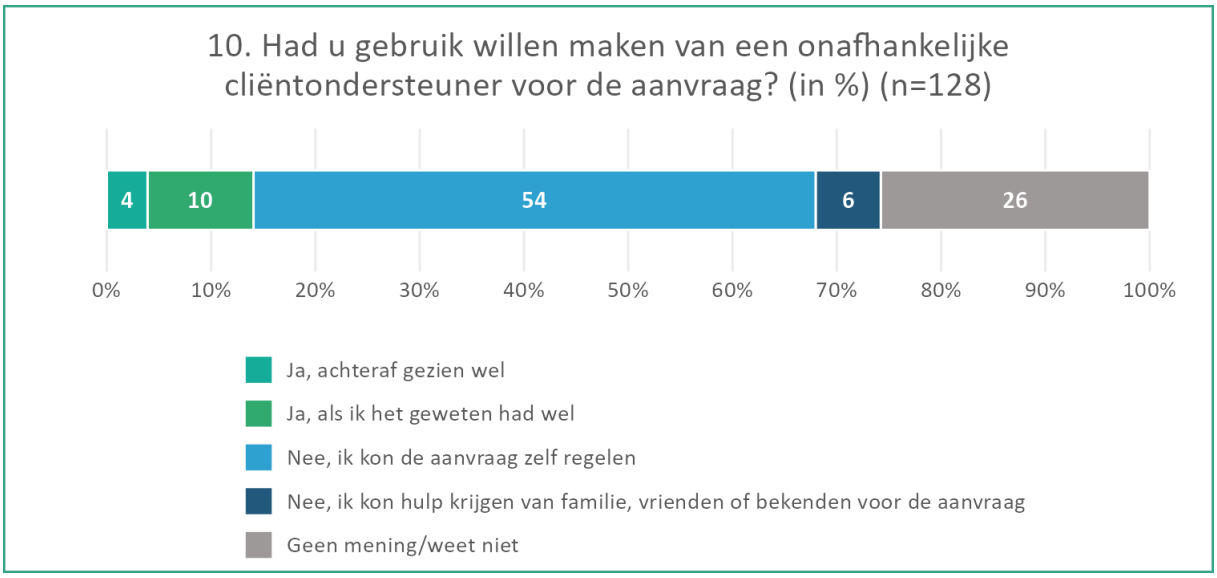
2.2 Oordeel over de contacten voor het regelen van jeugdhulp

Na de aanvraag/melding, tijdens het wachten op een gesprek of op de start van de hulp en ook tijdens het hulptraject zelf kunnen jongeren en ouders/verzorgers met verschillende professionals in contact komen. Aan de respondenten is gevraagd wat hun ervaringen zijn met de professionals die ze hebben gesproken.



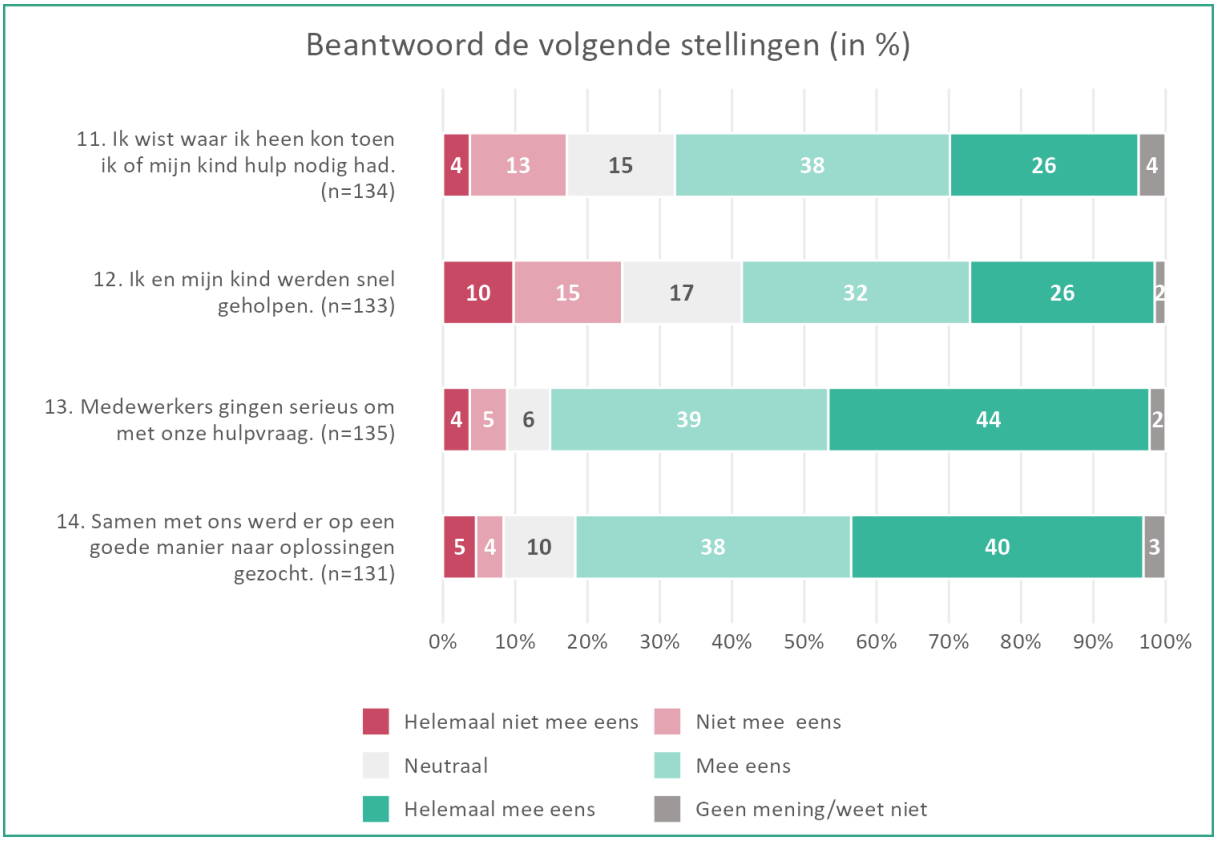


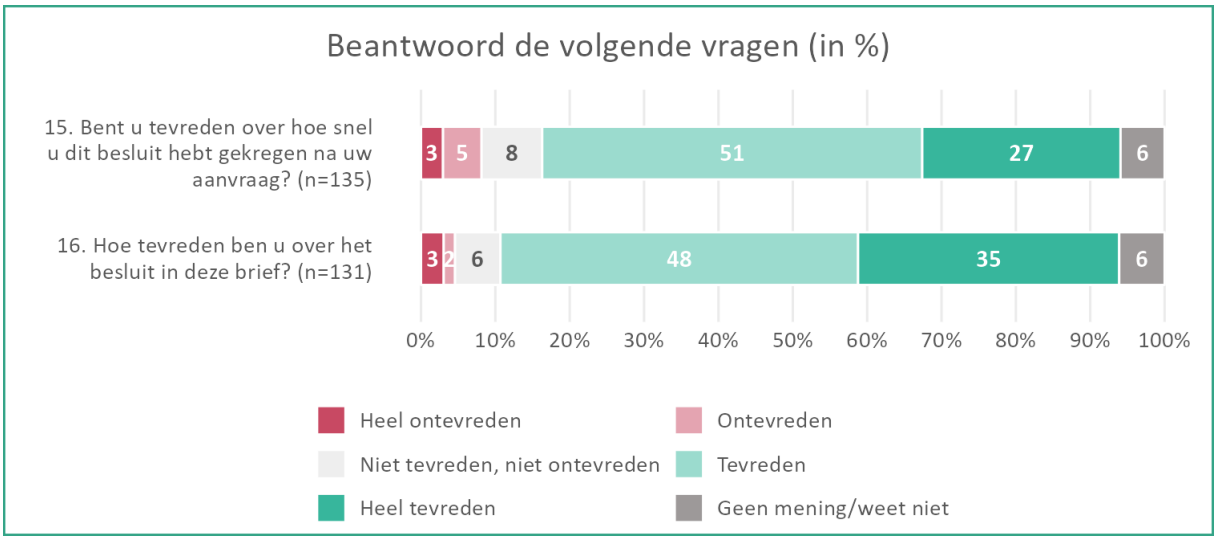
Aan respondenten die op vraag 9 'Ja, geen gebruik van gemaakt' of 'Nee' hebben geantwoord, is vraag 10 gesteld.



2.3 Tevredenheid over het regelen van jeugdhulp

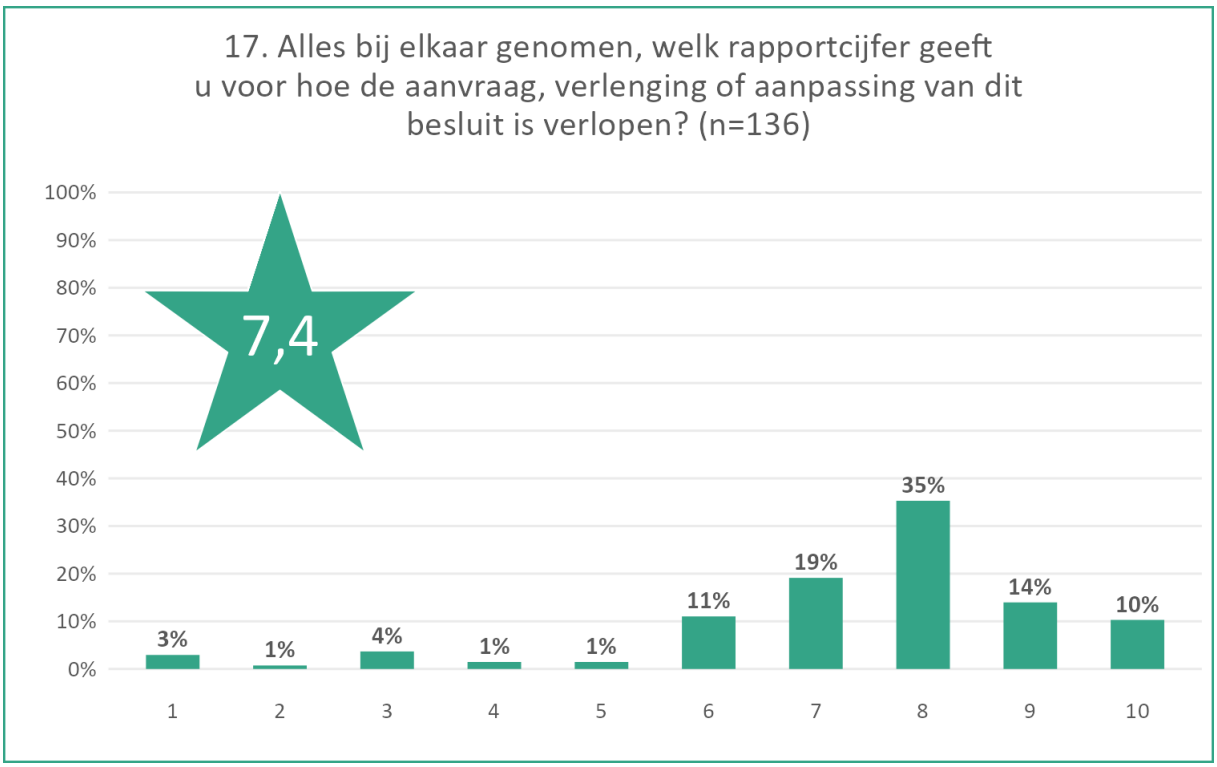
Het doen van een aanvraag verloopt via verschillende stappen. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren tijdens het aanvragen van jeugdhulp.





2.4 Algemene tevredenheid aanvraagproces

Tot slot is aan respondenten gevraagd om een rapportcijfer te geven over het aanvraagproces.



Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

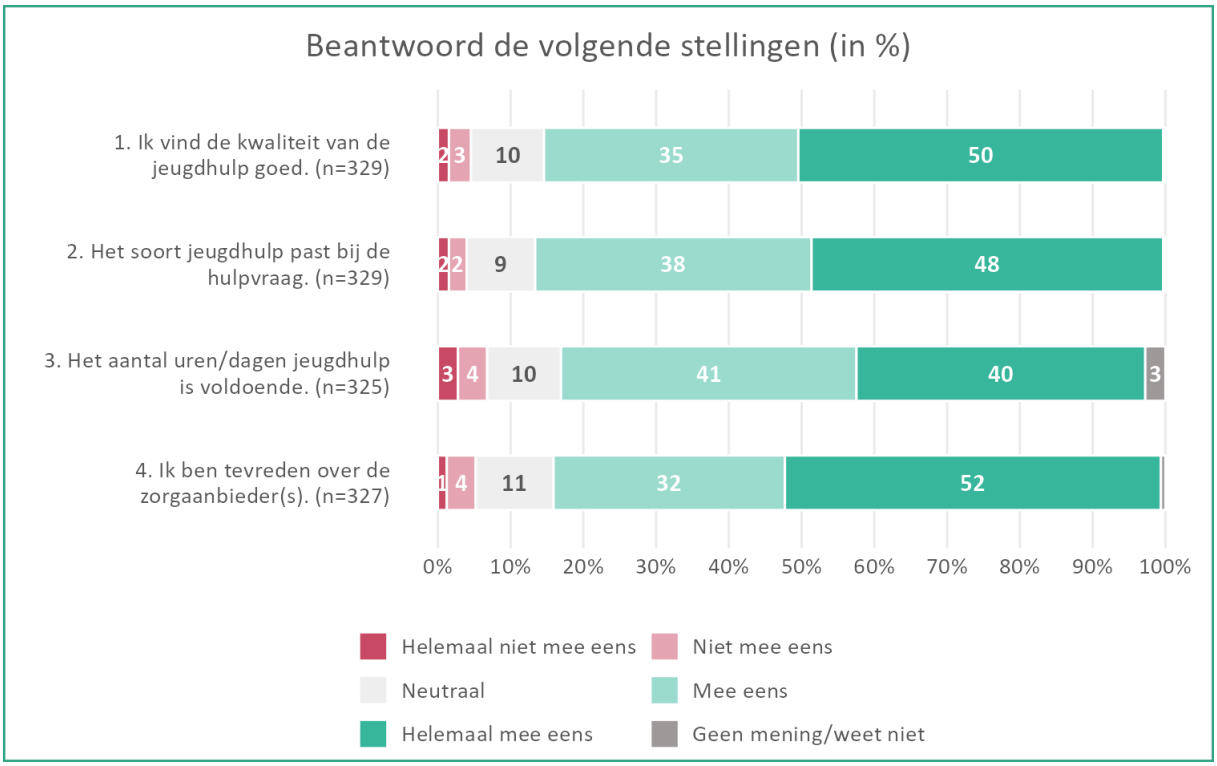
Vraag 18

De toelichtingen bij vraag 18 ‘Wilt u uw antwoorden nog verder uitleggen’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

3 | Resultaten Vragenlijst Kwaliteit

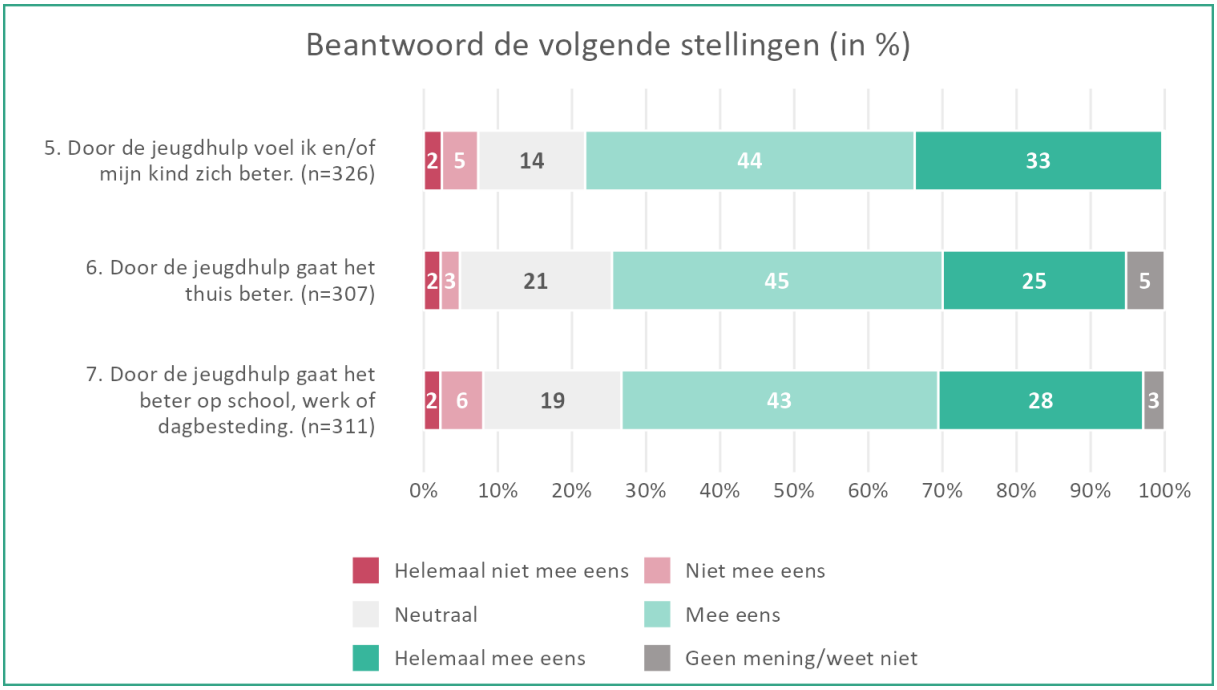
3.1 De kwaliteit van de jeugdhulp

Naar aanleiding van de hulpaanvraag hebben jongeren en/of hun ouders een beschikking voor jeugdhulp van de gemeente ontvangen. Met een positieve beschikking kunnen jongeren en ouders/verzorgers gebruik maken van hulp. Verschillende vormen van jeugdhulp bestaan, voorbeelden zijn hulp bij dyslexie, begeleiding of gesprekken met een psycholoog. Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de kwaliteit van de jeugdhulp.



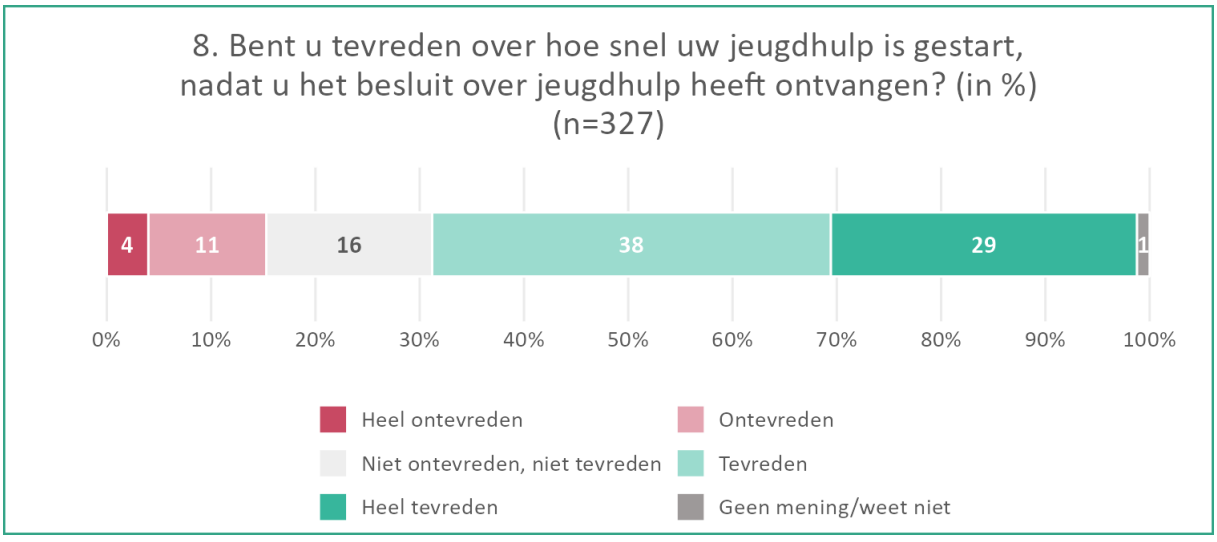
3.2 Het resultaat van de jeugdhulp

De hulp die ingezet wordt en het doel ervan is per cliënt verschillend. Aan respondenten is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is.



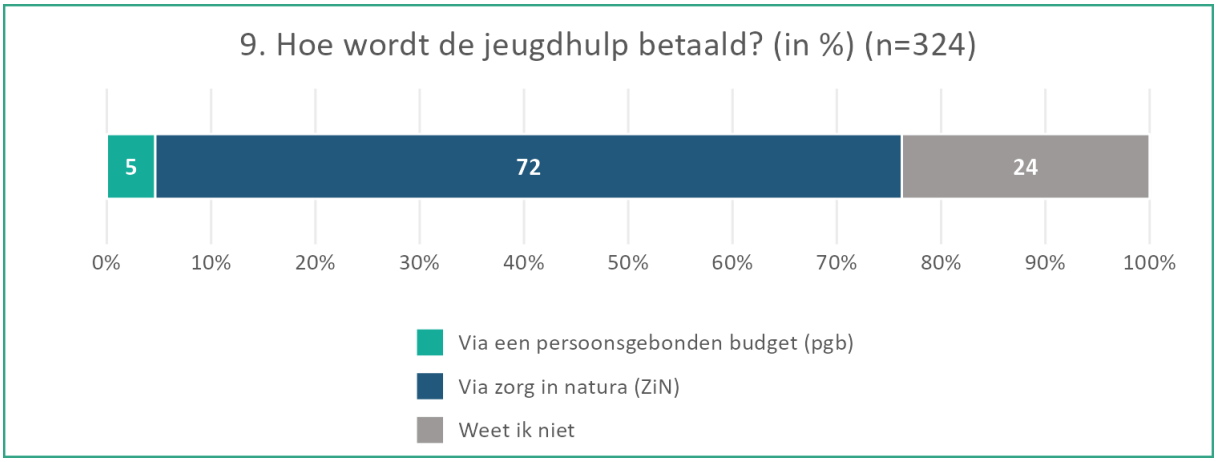
3.3 Oordeel over de wachttijd

In deze paragraaf wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de wachttijd van het besluit tot de start van de jeugdhulp.



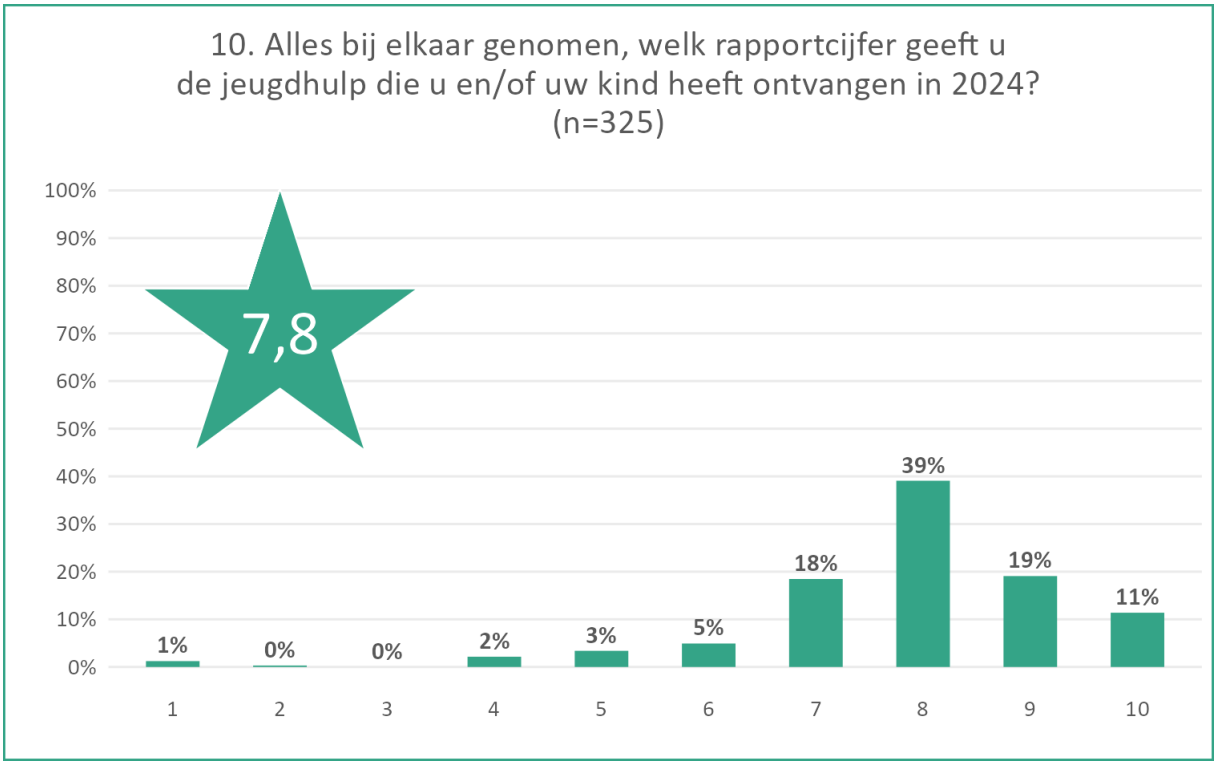
3.4 (Financiering)vormen van jeugdhulp

Verschillende vormen van jeugdhulp bestaan, welke op diverse manieren kunnen worden gefinancierd. Aan respondenten is gevraagd hoe de jeugdhulp gefinancierd wordt.



3.5 Algemene tevredenheid jeugdhulp

Tot slot is aan respondenten gevraagd om een rapportcijfer te geven voor de jeugdhulp waar ze in 2024 gebruik van hebben gemaakt.



Betekenis schaal: 1 = zeer ontevreden; 10 = zeer tevreden.

Vraag 11

De toelichtingen bij vraag 11 ‘Heeft u nog opmerkingen over de jeugdhulp die u en/of uw kind heeft ontvangen in 2024? Bijvoorbeeld wat gaat goed, wat kan beter?’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen
Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl
Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl