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

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2024 - gemeente Duiven

BMC YACHT GROUP

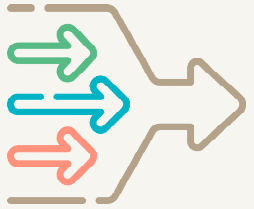
Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een jeugdhulpvoorziening. Gemeente mogen een eigen invulling geven aan de uitvoering van dit onderzoek. De gemeente Duiven heeft, samen met de gemeente Westervoort, gekozen voor een kwantitatief onderzoek met een vragenlijst. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting.



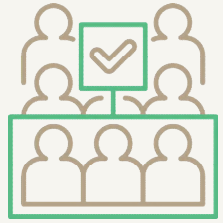
Onderzoeksmethode

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren 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. Uw gemeente heeft gekozen voor de modelvragenlijst (MCJO) en eigen vragen. 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 Duiven alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 150 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar en 94 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 50 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek. 29 respondenten hebben de vragenlijst op papier ingevuld (58%), 21 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld (42%). Al met al komen we uit op een responspercentage van 20%. Op basis van deze respons zijn de resultaten indicatief. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen.



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 een...

	%	N
Jongen	50%	7
Meisje	50%	7
Anders	0%	0
Totaal	100%	14

Wat is je leeftijd?

	%	N
12 t/m 15 jaar	53%	8
16 t/m 17 jaar	33%	5
18 jaar of ouder	13%	2
Totaal	100%	15

Achtergrondkenmerken jongeren: geslacht en leeftijd

Om de samenstelling van de respondenten in kaart te brengen is er naar een aantal achtergrondkenmerken gevraagd. Voor de jongeren gaat het om het geslacht en de leeftijd. Uit de resultaten blijkt dat er evenveel jongens als meisjes de vragenlijst hebben ingevuld. De meeste jonge respondenten zijn tussen de 12 en 15 jaar oud (53%), een derde is 16 tot en met 17 jaar oud (33%). Een klein aandeel is 18 jaar of ouder (13%).

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	82%	27
Vader	18%	6
Totaal	100%	33

Wat is de leeftijd van uw kind?

	%	N
0 t/m 3 jaar	3%	1
4 t/m 11 jaar	69%	24
12 t/m 17 jaar	29%	10
Totaal	100%	35

Achtergrondkenmerken ouders: rol en leeftijd

Ook aan de ouders van de kinderen zijn twee achtergrondkenmerken bevraagd om deze groep beter in kaart te kunnen brengen. Een ruime meerderheid van de ouders is de moeder van het kind (82%). De overige 18% is de vader. De deelnemende ouders hebben het vaakst kinderen tussen de 4 en 11 jaar oud (69%), ook het aandeel kinderen tussen de 12 en 17 jaar is groot (29%).

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

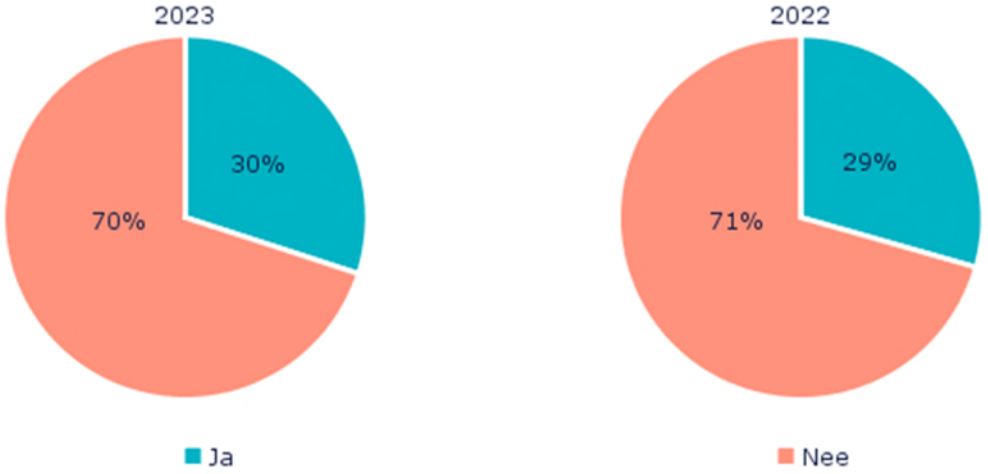
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

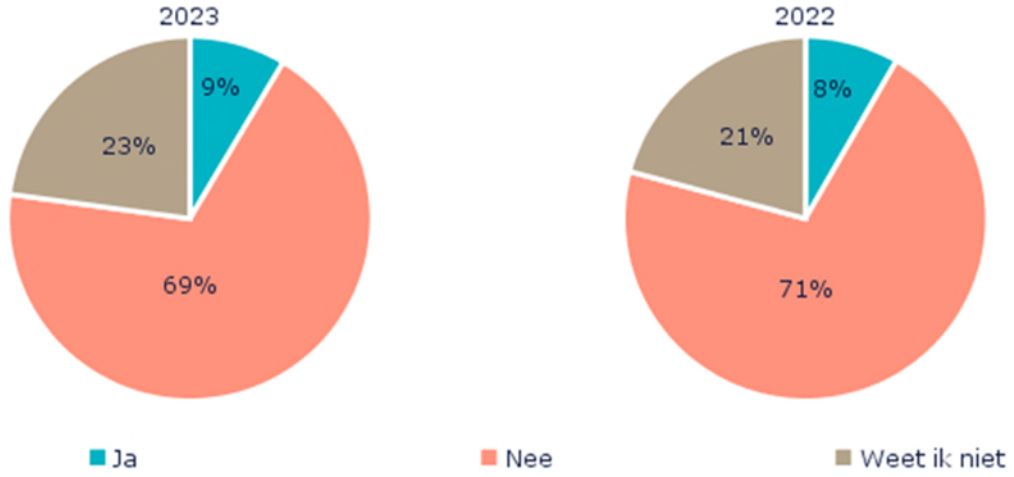
Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

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?



Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wanneer een inwoner contact opneemt met de gemeente (of een andere verwijzer), is het soms fijn als een onafhankelijke cliëntondersteuner de cliënt bijstaat. Deze cliëntondersteuner kan als extra luisterend oor begrijpen wat er wordt afgesproken en meedenken met de cliënt. De ondersteuner kan helpen met de weg te vinden naar de juiste hulp.

Er is gevraagd in hoeverre de cliënten bekend zijn met de cliëntondersteuner. De bekendheid van de cliëntondersteuning is stabiel gebleven ten opzichte van vorig jaar. 30% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuning (vorig jaar 29%). De overige 70% stelt niet met deze cliëntondersteuning bekend te zijn.

Naast de bekendheid is het interessant om in kaart te brengen of cliënten ook van de onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik hebben gemaakt en wat de ervaringen hiermee waren. Een klein aandeel van 9% (drie respondenten) heeft daadwerkelijk van de cliëntondersteuner gebruikgemaakt. De overgrote meerderheid van 69% stelt dit expliciet niet gedaan te hebben. De drie respondenten die gebruik hebben gemaakt van de ondersteuner zijn tevreden.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

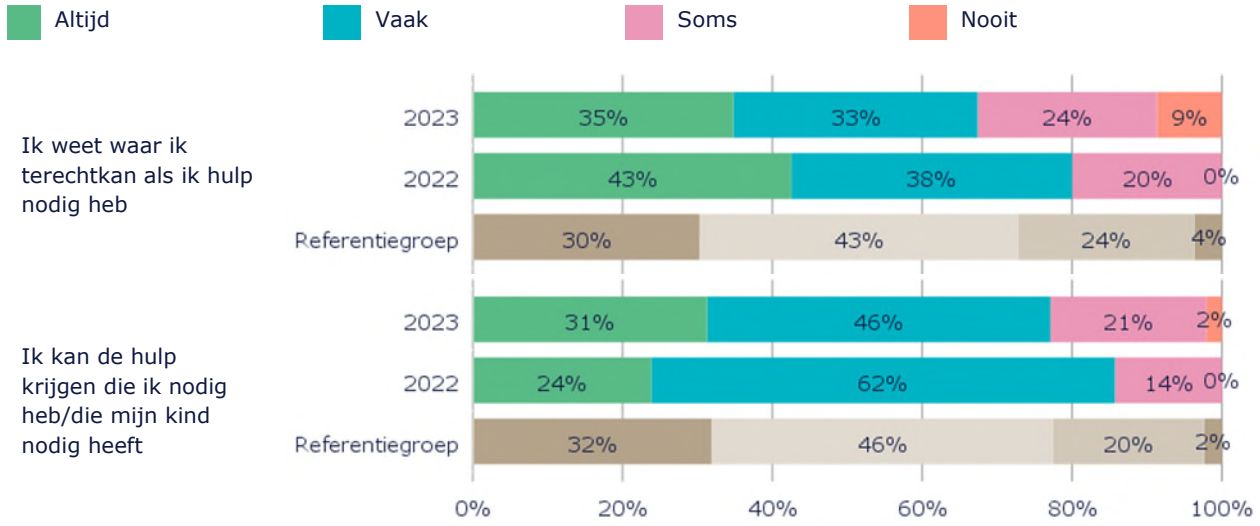
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Toegankelijkheid van voorzieningen



Toegankelijkheid van voorzieningen

Aan de jongeren en ouders zijn vragen gesteld over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Een meerderheid van 68% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als zij hulp nodig hebben. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 80% aan dit vaak of altijd te weten. Een substantieel aandeel van 33% stelt niet (altijd) te weten waar zij terechtkunnen. Het aandeel respondenten dat stelt nooit te weten waar ze terechtkunnen voor hulp is gegroeid naar 9%, vorig jaar gaf niemand dit aan (0%). Ouders weten in grotere mate (70%) waar ze terechtkunnen dan de jongeren (62%). Door de afnemende ervaren toegankelijkheid, scoort uw gemeente lager dan de referentiegroep (73%).

Meer dan driekwart van de respondenten (77%) stelt dat ze vaak of altijd de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Dit aandeel is ook gedaald in vergelijking met 2022 (toen 86%). Door de daling is de score vergelijkbaar met de referentiegroep (78%). Het verschil tussen de resultaten van de ouders en jongeren is voor deze stelling kleiner, de jongeren (79%) zijn iets positiever dan de ouders (76%).

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

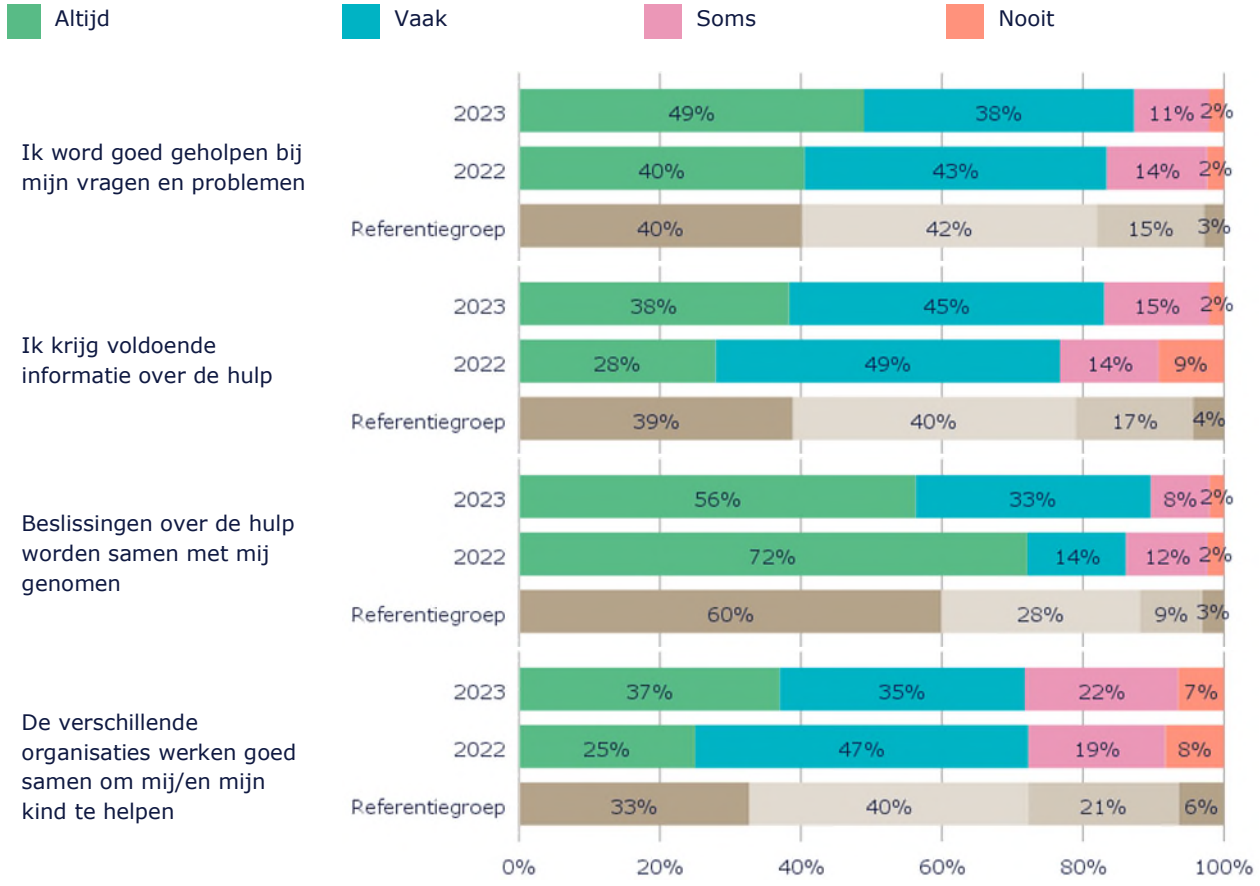
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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



Kwaliteit van de zorg dit jaar beter beoordeeld dan vorig jaar

Cliënten is gevraagd hoe zij de uitvoering van zorg of hulp ervaren, door te vragen naar de kwaliteit van de zorg in het algemeen. De resultaten laten positieve ontwikkelingen zien, op drie van de vier stellingen is de tevredenheid toegenomen. Uw gemeente scoort hierdoor gemiddeld beter dan de referentiegroep.

De grootste tevredenheid is zichtbaar voor de stelling over het samen nemen van beslissingen over de hulp, 90% stelt dat zij medezeggenschap hebben gehad (vorig jaar 86%). 87% vindt dat ze altijd of vaak goed geholpen worden bij hun vragen en problemen (vorig jaar 83%). De grootste toename in tevredenheid is zichtbaar voor de stelling over informatievoorziening. 83% van de respondenten vindt dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp (vorig jaar 77%).

Net als vorig jaar geeft 72% van de respondenten aan dat de organisaties goed samenwerken om hen te helpen. Het aandeel dat aangeeft dat dit soms of nooit het geval is (28%), is relatief groot ten opzichte van de andere stellingen.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

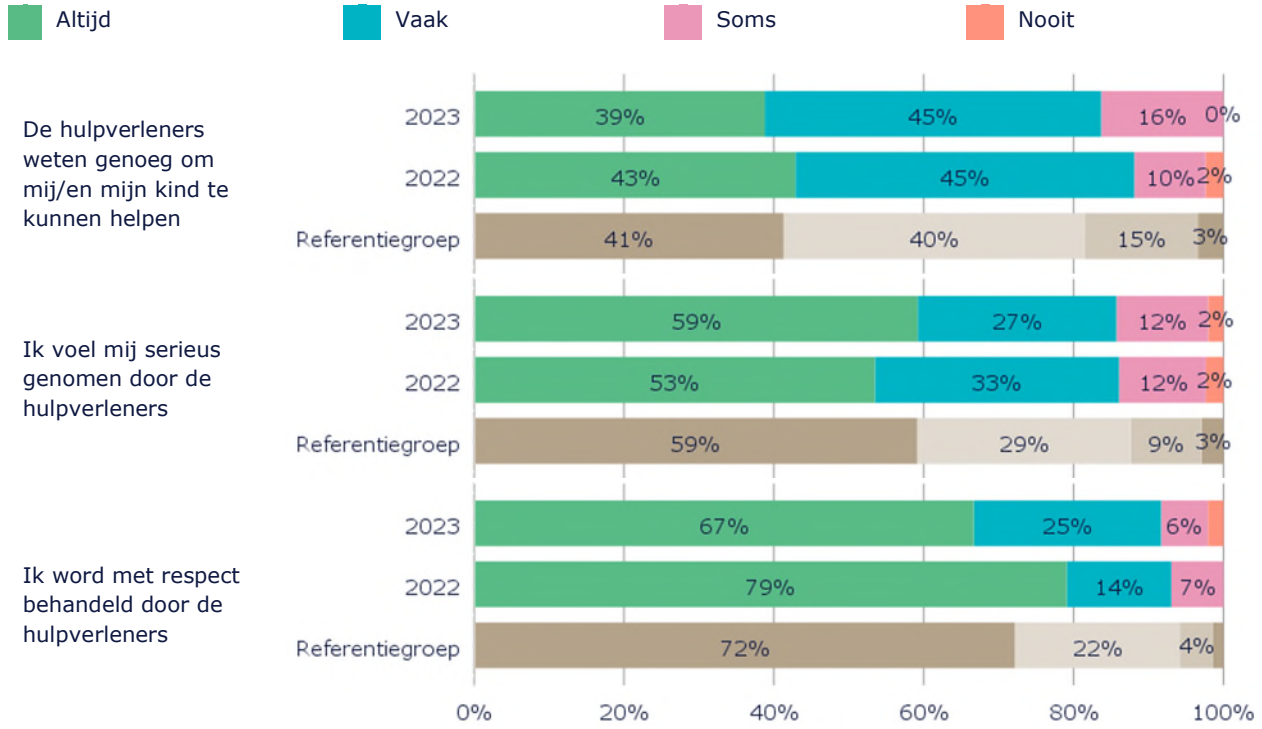
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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



Beoordeling kwaliteit hulpverleners positief en stabiel

Daarnaast is gevraagd naar de kwaliteit van de hulpverleners. Op dit gebied is ook een grote tevredenheid zichtbaar. De scores zijn redelijk stabiel ten opzichte van vorig jaar en vergelijkbaar met de referentiegroep. De verschillen tussen de ouders en kinderen zijn wel groot, de jongeren zijn voor elke stelling positiever in hun beoordeling.

92% van de respondenten voelt zich vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners (vorig jaar 93%). De jongeren (100%) zijn positiever in hun beoordeling dan de ouders (88%). Net als vorig jaar voelt een ruime meerderheid van 86% zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Ook hier zijn de jongeren meer tevreden (93%) dan de ouders (83%).

Ondanks een iets afgenomen tevredenheid stelt 84% dat de hulpverleners altijd of vaak genoeg weten om hen te helpen, vorig jaar gaf 88% dit nog aan. 16% stelt dat de hulpverleners soms genoeg kennis hebben. De lagere beoordeling komt vooral door een lagere score onder de ouders (80%), de jongeren zijn in grote mate positief over het kennisniveau (93%).

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

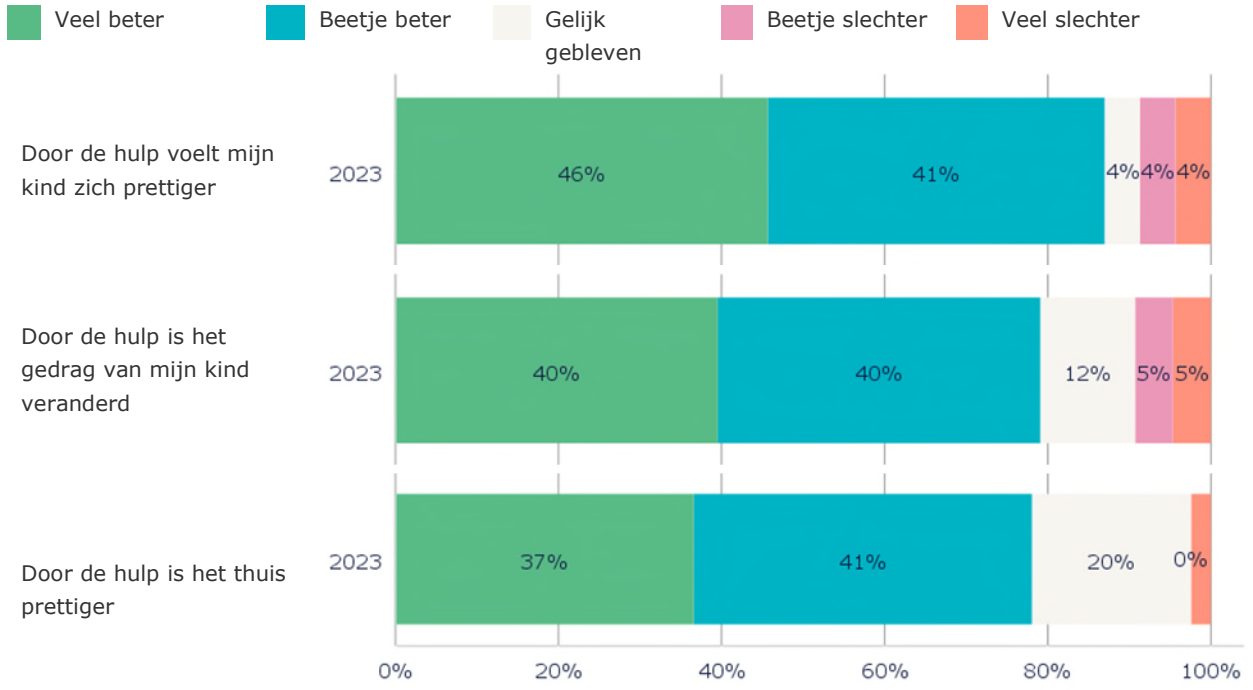
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp bij het opgroeien



Effect bij het opgroeien het sterkst op het prettiger voelen van het kind

Er is naar verschillende effecten van de hulp gevraagd. Alle vraagstellingen zijn aangepast ten opzichte van vorig jaar, waardoor een vergelijking met vorig jaar en de referentiegroep niet mogelijk is. Ten eerste zijn er een aantal stellingen over het effect bij het opgroeien voorgelegd.

Het effect op het ‘prettiger voelen’ wordt het sterkst door de respondenten ervaren, 87% stelt dat zij zich prettiger voelen door de hulp. Het optreden van de overige effecten wordt ook in meerderheid bevestigd.

80% stelt dat het gedrag van het kind in positief opzicht is veranderd, een aandeel van 10% geeft echter aan dat deze verandering in negatieve zin heeft opgetreden. Meer dan driekwart (78%) stelt dat het door de hulp thuis prettiger is. Hoewel voor deze laatste stelling het aandeel positieve antwoorden het kleinste is, geeft slechts 2% aan dat het (veel) slechter is geworden.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

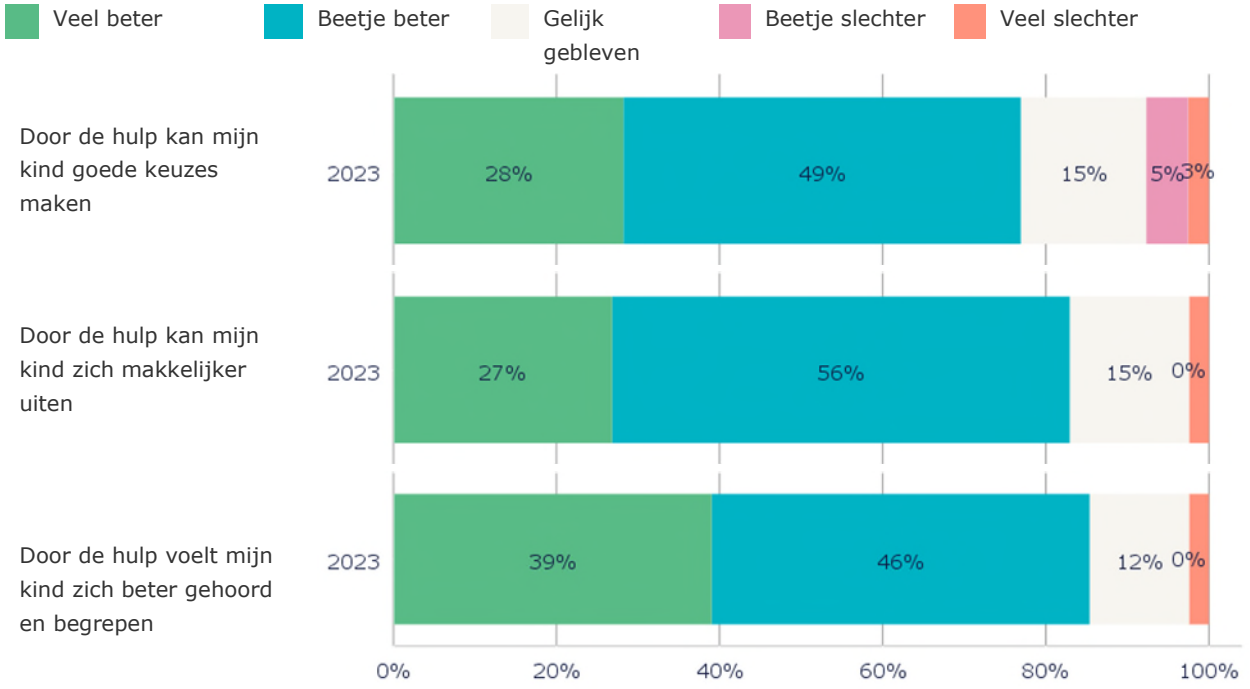
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op de zelfstandigheid



Effect op zelfstandigheid is het sterkst op het beter gehoord en begrepen voelen

Ook is het effect op de zelfstandigheid van het kind uitgevraagd. De positieve effecten op de zelfstandigheid worden ook door ruime meerderheden ervaren.

Het effect op het beter gehoord en begrepen voelen wordt het sterkst gevoeld, 85% stelt dat door de ondersteuning dit effect heeft opgetreden. Daarnaast kan in de meeste gevallen het kind zich door de hulp makkelijker uiten (83%). Verder kunnen er goede keuzes gemaakt worden door het kind als gevolg van de hulp (77%). Voor dit effect geeft een relatief groot aandeel van 8% aan dat het (veel) slechter is geworden.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

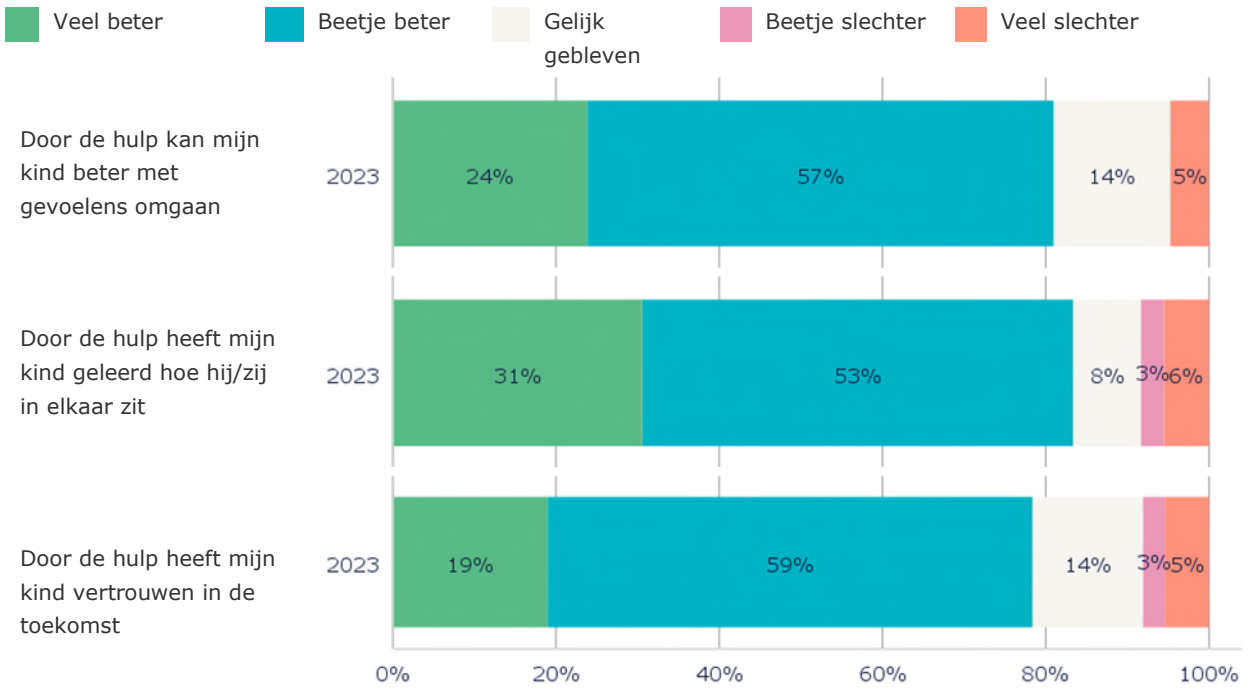
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op de zelfredzaamheid



Het effect van de hulp op zelfredzaamheid vooral opgetreden bij het leren hoe het kind in elkaar zit

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid/de zelfredzaamheid van het kind. Voor elke stelling geeft meer dan driekwart aan dat het beschreven effect heeft opgetreden.

Met betrekking tot de zelfredzaamheid wordt het effect op het leren hoe het kind/ik in elkaar zit het sterkst ervaren (84%). Verder kan door de hulp het kind vaak beter met zijn of haar gevoelens omgaan (81%). Door de ondersteuning heeft het kind ook vaak vertrouwen in de toekomst. In 78% van de gevallen gaat het beter met dit vertrouwen. Een aandeel van 8% stelt dat het door de hulp slechter gaat met het vertrouwen in de toekomst.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

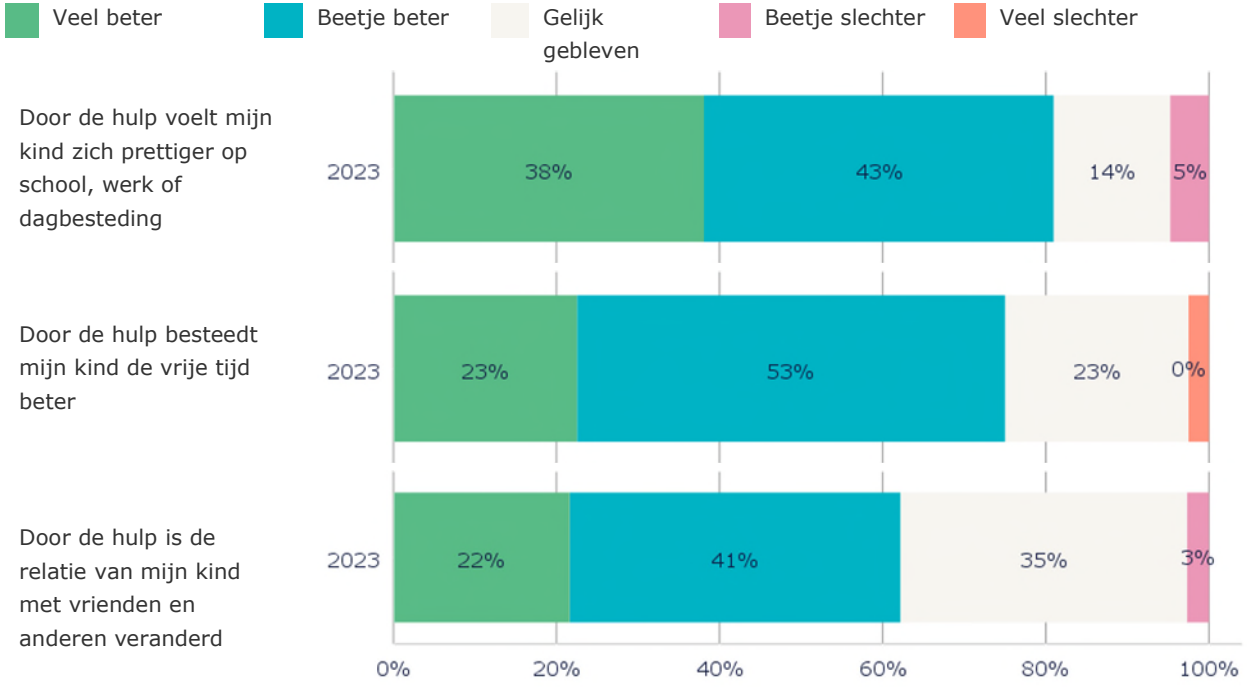
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving



Effect op meedoen in eigen omgeving vooral ervaren op school, werk en dagbesteding

Ten slotte is naar het effect op het meedoen in de eigen omgeving gevraagd. Er zit wel een verschil in de sterkte van de effecten van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving.

Een groot aandeel van de respondenten stelt dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding door de hulp (81%). Het effect op het beter besteden van de vrije tijd wordt ook door een grote groep respondenten ervaren (76%). Het derde effect heeft sterk minder opgetreden, 63% geeft aan dat de relatie van het kind met vrienden en anderen is veranderd in positieve zin. Ondanks dat dit positieve effect wat minder ervaren wordt, geeft slechts 3% aan dat het slechter gaat door de hulp. Dit komt door het grote aandeel respondenten dat stelt dat de situatie niet is veranderd (35%).

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

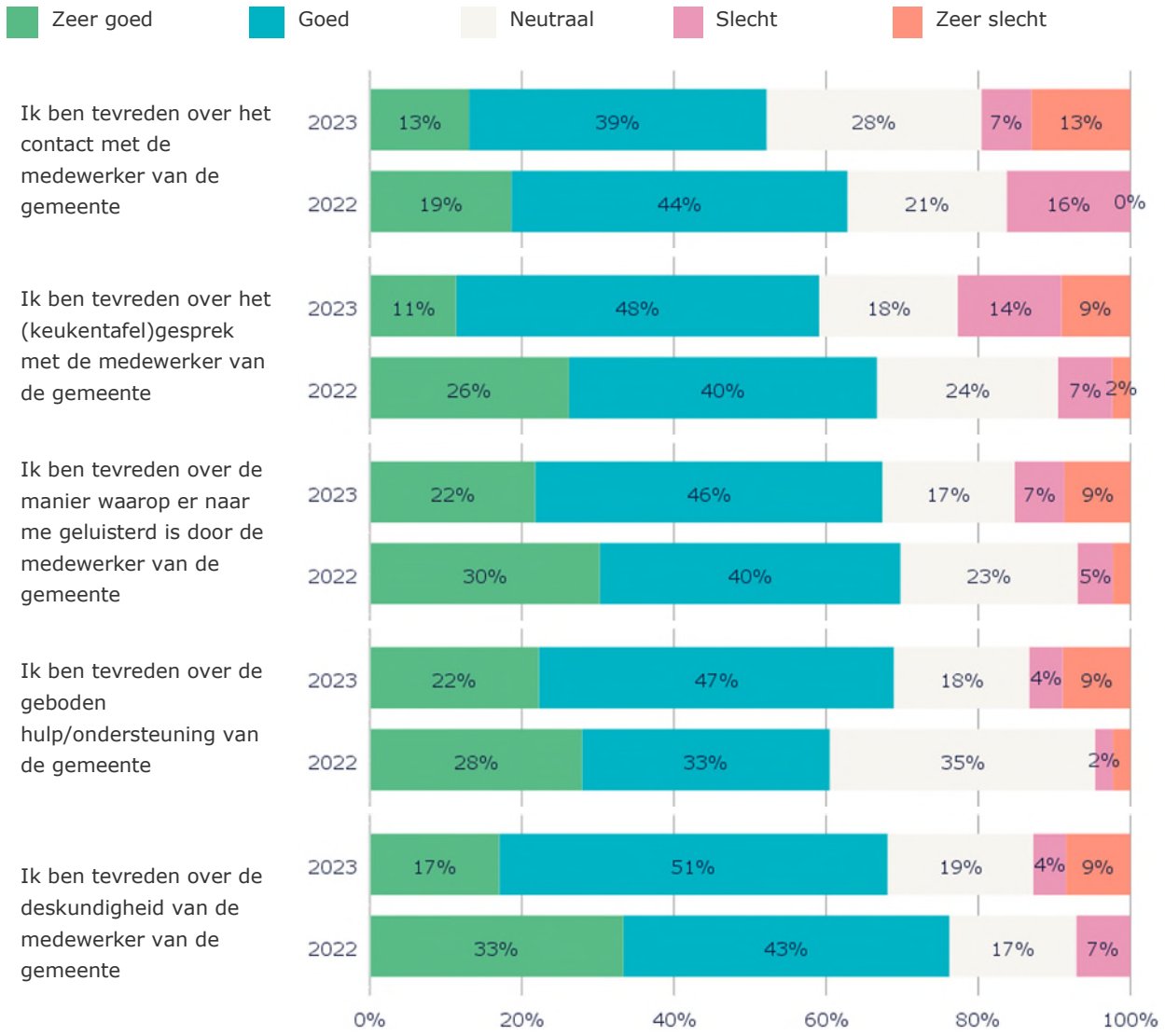
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Tevredenheid inwoners met gemeente



Respondenten dit jaar iets minder tevreden over het contact met en ondersteuning van gemeente

Uw gemeente heeft een aantal eigen vragen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over het contact met de gemeente inzichtelijk maken. Over het algemeen is de tevredenheid over het contact iets gedaald in uw gemeente, het totale aandeel antwoorden ‘slecht’ en ‘zeer slecht’ is voor elke stelling toegenomen.

De grootste tevredenheid is zichtbaar voor de stellingen over de manier waarop er door de medewerker van de gemeente geluisterd werd (68%), de deskundigheid van de medewerker (68%) en de geboden hulp/ondersteuning (69%). Over de geboden oplossing zijn de respondenten in toenemende mate tevreden (vorig jaar 61%), de beoordeling van de deskundigheid is juist wat gedaald (vorig jaar 76%).

De respondenten zijn ook in afnemende mate tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente (52%, vorig jaar 63%) en het (keukentafel)gesprek (59%, vorig jaar 66%). Voor beide stellingen stelt rond de 20% het contact (zeer) slecht te vinden. Op deze twee punten, gericht op het contact tussen cliënt en gemeente, is nog verbetering mogelijk.

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

Positieve ervaringen gemeente

'Ze luisterde goed.'

'Er werd geregeld dat ik de hulp krijg die ik nodig had.'

'Fijne tafelgesprekken waarin ik kan vertellen wat me dwars zit, ook word ik geholpen met wat ik moeilijk vind.'

'Bereikbare hulp en prettige gesprekken.'

'De consulenten zijn heel vriendelijk en behulpzaam.'

'Communicatie is goed en makkelijk.'

'Wij voelden ons gehoord.'

'Luisterend oor, geven goed advies, denken mee en hebben mij met de juiste persoon in contact gebracht.'

'Ze vragen zo nu en dan hoe het gaat en waar ik nog ondersteuning bij nodig heb, ze gaan respectvol met je om.'

'In gesprek is het contact goed. Sluiten goed aan en nemen ons serieus.'

'Fijn dat de hulpverlening soepel verliep.'

'Word gehoord en zaken snel geregeld, heel fijn!'

'Meedenken, breed aanbod van hulp, snel en correct, vriendelijk en vakdeskundig.'

'Proberen altijd te helpen met een oplossing zoeken.'

'Fijn gesprek gehad op kantoor, goed overleg over de zorg die destijds nodig was.'

'Nam de tijd te luisteren, gaf tips/adviezen en kwam met de juiste hulp.'

'Wij hebben geluk met onze gemeente medewerkster, vanaf begin betrokken en gezorgd voor goede hulp.'

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

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvangen. Als eerste is gevraagd naar de hulp die zij van de gemeente ontvangen. Links staan de positieve ervaringen van de respondenten weergegeven met deze hulp vanuit de gemeente. Vanwege het kleine aantal respondenten is er geen top vijf gemaakt, maar worden er losse opmerkingen gepresenteerd. Deze opmerkingen geven een goed beeld van het totaal van de opmerkingen.

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

Negatieve ervaringen gemeente

'Te weinig ervaren medewerkers.'

'Ouders steeds wijzen op de kosten voor gemeente. Vaak verwijzen naar voorliggend circuit terwijl professional al heeft geadviseerd. Ondermijning mening van ouders en mening van de professional. Ouder het gevoel geven dat het aan hen ligt.'

'Nu moet alles en elke vraag eerst via het sociaal loket, met vaak een terugbelverzoek als gevolg. Deze wordt wel uitgevoerd, echter vaak enkele dagen later. Er gaat kostbare tijd hierdoor verloren.'

'Lange wachttijd voor gesprek met jeugdconsulent. We hadden aangegeven dat we aan onze taks zaten en hebben maanden moeten wachten, terwijl er tussendoor niet gecheckt werd hoe het ging.'

'Mis af en toe een bevestiging of evaluatie/samenvatting van een gesprek na de tijd via de mail om alles na te lezen.'

'Bij een wissel van collega is het contact verminderd.'

'Sinds er geen vaste begeleiders meer zijn is het erg slecht, lang wachten op antwoord, bij iedere hulpvraag een ander persoon, hulpverleners weten niet met wie ze contact op kunnen nemen bij de gemeente.'

'Ik vind het niet oké dat bij elk nieuwe hulpvraag je weer opnieuw moet aanmelden en je weer op een wachtlijst terechtkomt en mogelijk weer een andere wijkcoach toegewezen krijgt.'

'Sinds wij geen vaste consulent meer hebben, heb ik het idee dat we aan ons lot overgelaten worden, gevoel dat we met elk telefoontje opnieuw beginnen.'

'Altijd het gevoel te moeten strijden voor mijn kind om zaken geregeld te krijgen.'

'Omslachtige en onduidelijke wijze van aanvragen hulp/zorg/hulpmiddel via website van 1-Stroom.'

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

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvangen. De cliënten konden naast de positieve ervaringen, ook de negatieve ervaringen opschrijven. Het gaat hier over negatieve ervaringen met de hulp en begeleiding van de gemeente. Ook hier zijn losse opmerkingen geplaatst die het geheel aan opmerkingen representeren.

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

Positieve ervaringen aanbieder

'Ik zie verandering in mijn gedrag, gedachtes en omgeving.'

'Er wordt daar goed rekening met me gehouden, ik krijg daar meer hulp.'

'Er wordt goed geluisterd en ik voel me veilig bij mijn hulpverlener.'

'Ze is aardig en rustig en begrijpt mij goed.'

'Zeer adequate, professionele, goed afgestemde hulp gekregen. Passend bij ons als gezin, afgestemd op pubers, bewonderingswaardig goed.'

'Alle hulp die wij ontvangen voor onze zoon is zeer welkom en zet zich om in een positieve ontwikkeling voor hem.'

'Positief, we voelen ons gehoord en zijn met respect behandeld.'

'Ik kan altijd met vragen bij hen terecht.'

'Onze zoon voelde zich enorm gehoord en is zo ontzettend gegroeid door deze training. Echt fantastisch!'

'Zeer betrokken en professioneel. Goede sparringpartner en krijgen veel nieuwe inzichten.'

'Ze werken gericht aan de doelen zoals vermeld in het zorgplan, mijn kind leert veel en doet leuke dingen.'

'Wordt goed geluisterd naar de hulpvraag en actie ondernomen.'

'Zeer ervaren en behulpzaam, we hebben veel geleerd.'

'Meedenken, vakdeskundig, vriendelijk.'

'De boerderij ziet goed hoe mijn kind in elkaar zit, proberen altijd de juiste manier te vinden om met hem om te gaan.'

'Altijd goed bereikbaar, goede praktische zorg met oog voor het kind, erg prettig.'

'Wordt serieus genomen, er wordt goed naar je geluisterd, beslissingen worden altijd samen genomen.'

BMC
YACHT GROUP

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

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvangen. Naast de ervaringen met de gemeente, is er naar de ervaringen met de zorgaanbieders gevraagd. Zowel positieve als negatieve ervaringen zijn uitgevraagd. Links staan in dit geval de positieve ervaringen met de hulp van de zorgaanbieders. Deze opmerkingen geven een goed beeld van de positieve ervaringen van de respondenten met de zorgaanbieder

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

Negatieve ervaringen aanbieder

'Vaak afwezig door ziekte, weinig eigen initiatief.'

'Soms heb ik moeite met aangeven wat ik nodig heb, daarom voelt het soms minder belangrijk voor mij.'

'Niet vaak genoeg hulp gekregen.'

'Slechte verslaglegging.'

'Niet aansluiten of doorverwijzen op andere of eerder ingezette hulpverlening.'

'Zorgboerderij waar kinderen als arbeiders werden ingezet.'

'We hebben nog geen behandeling gehad, dit in verband met de wachtlijst.'

'Voorgaande hulpverleners waren slecht.'

'Sometimes the advices can be too structural.'

'We krijgen niet echt handvaten.'

'Geen aansturing van het kind.'

'Bij langdurig ziek zijn van medewerker lang geen hulp ontvangen.'

'Lange wachttijden.'

'Ging vaak goed, maar na een tijdje was ik bang dat ze alles tegen mijn moeder ging zeggen.'

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

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvangen. In dit geval staan links de negatieve ervaringen van de respondenten met de zorgaanbieders. Het aantal opmerkingen voor deze vraag was wat minder groot, daarom is de lijst met citaten wat minder uitgebreid.