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 - gemeente Duiven

BMC YACHT GROUP

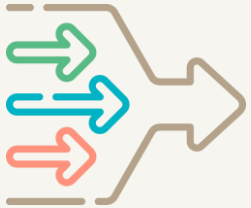
Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een jeugdhulpvoorziening. Het staat gemeenten vrij hieraan een eigen invulling te geven. De gemeente Duiven 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 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. 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 140 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 137 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 44 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 16%.

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



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	29%	5
Meisje	53%	9
Anders	18%	3
Totaal	100%	17

Wat is je leeftijd?

	%	N
12 t/m 15 jaar	32%	6
16 t/m 17 jaar	26%	5
18 jaar of ouder	42%	8
Totaal	100%	19

Achtergrondkenmerken: jongeren

Om een beeld te krijgen van de respondenten is in het geval van de jongeren gevraagd naar hun geslacht en leeftijd. Het merendeel blijkt een meisje te zijn en de meest voorkomende leeftijdscategorie van de jongeren respondenten is 18+.

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	71%	15
Vader	29%	6
Totaal	100%	21

Wat is de leeftijd van uw kind?

	%	N
0 t/m 3 jaar	12%	3
4 t/m 11 jaar	48%	12
12 t/m 17 jaar	40%	10
Totaal	100%	25

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 leeftijdscategorie van hun kinderen is 4 tot en met 11 jaar.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

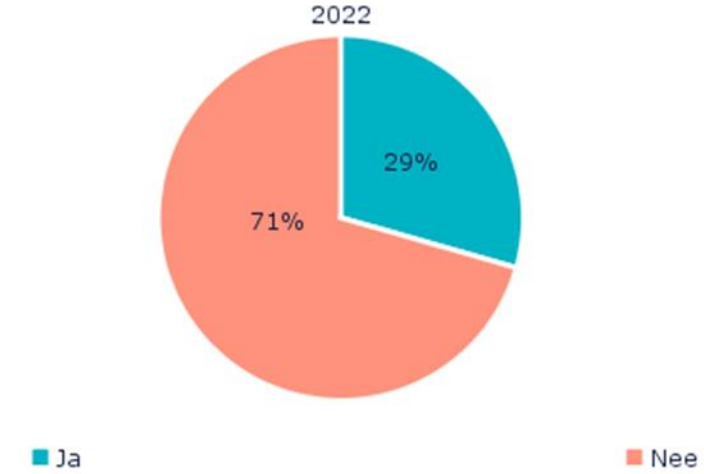
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

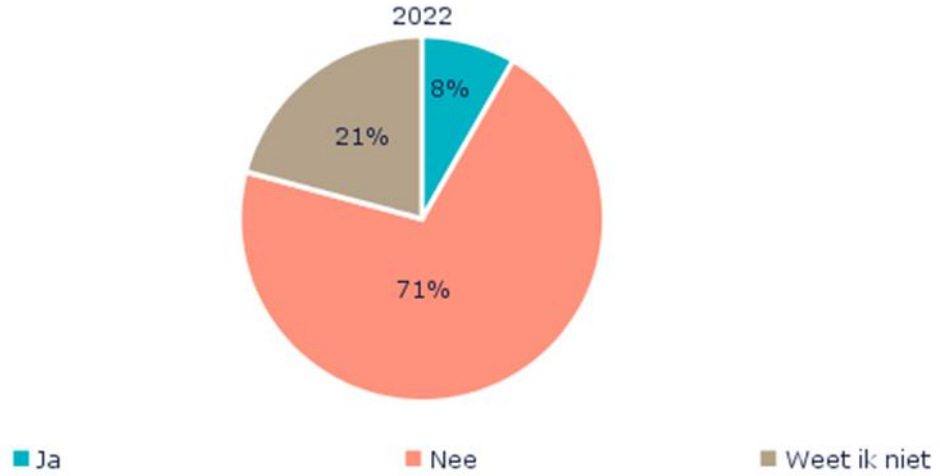
Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

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.

Er is daarom aan de cliënten gevraagd of zij bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuning in uw gemeente. Dit geldt voor 29% van de respondenten.

Vervolgens is gevraagd of cliënten daadwerkelijk gebruikgemaakt hebben van onafhankelijke cliëntondersteuning en hoe tevreden zij hierover waren. Voor twee respondenten geldt dat zij hiervan gebruikgemaakt hebben. Aan deze twee respondenten is de vraag voorgelegd of zij tevreden waren. Hierop werd bevestigend geantwoord.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

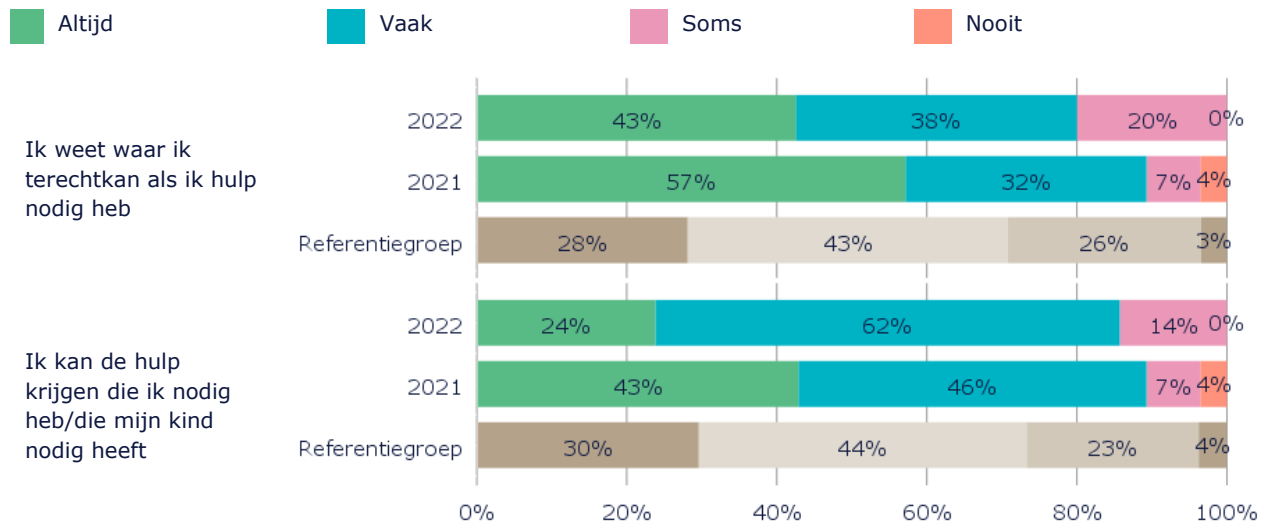
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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

De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. 80% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als er hulp nodig is. Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren. In uw gemeente zien we dit ook terug. Maar liefst 83% van de ouders weet waar zij terechtkunnen, tegenover 76% van de jongeren. De lagere score dan vorig jaar zit hem daarom voornamelijk in een lagere bekendheid bij jongeren, al is de score hoger dan in de referentiegroep.

86% van de respondenten zegt vaak of altijd de hulp te kunnen krijgen die zij nodig hebben. Bij 14% 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 (92%) dan jongeren (opnieuw 76%).

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

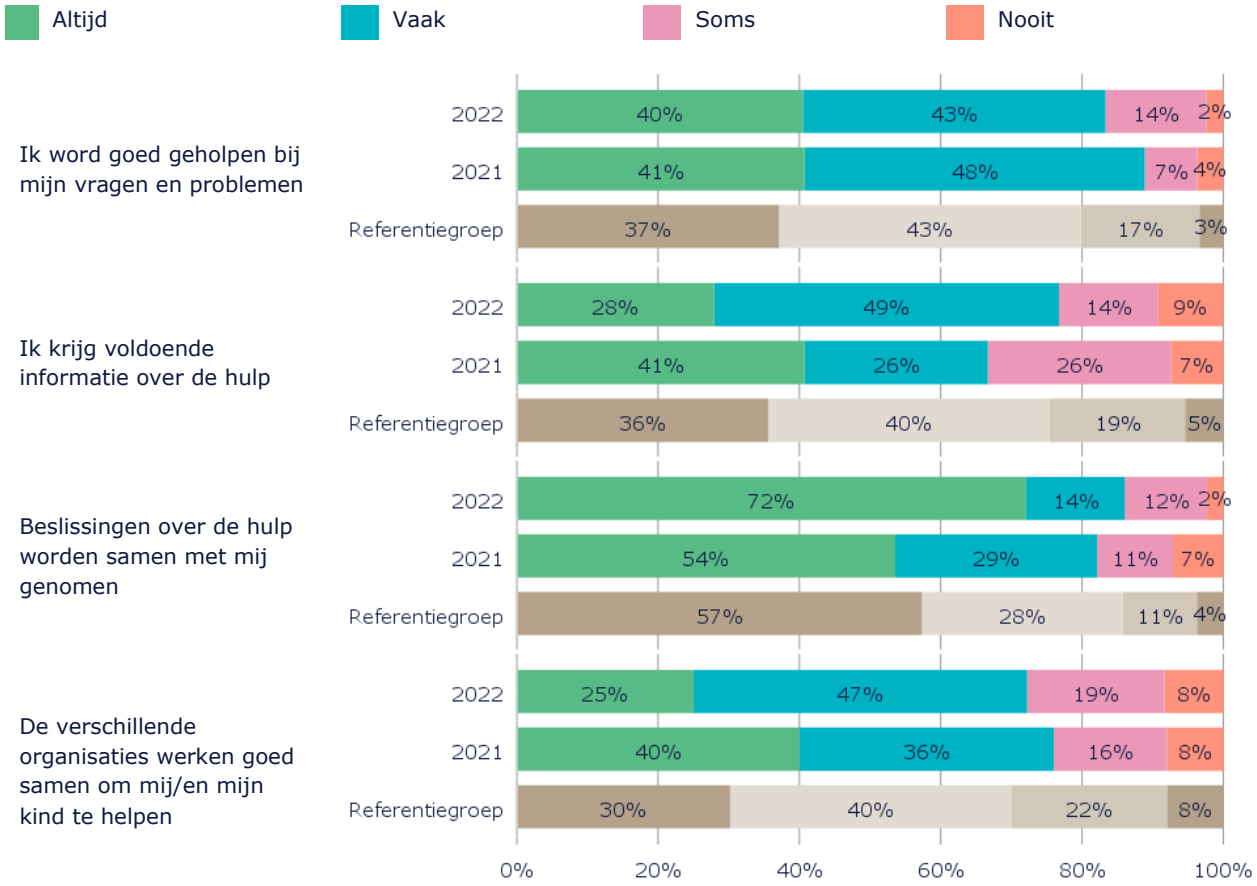
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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 wisselend beoordeeld ten opzichte van vorig jaar

83% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen.

Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 77% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. Dit aandeel is toegenomen ten opzichte van vorig jaar.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Hier is de score op deze stellingen het hoogst. 86% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen.

72% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hen te helpen.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

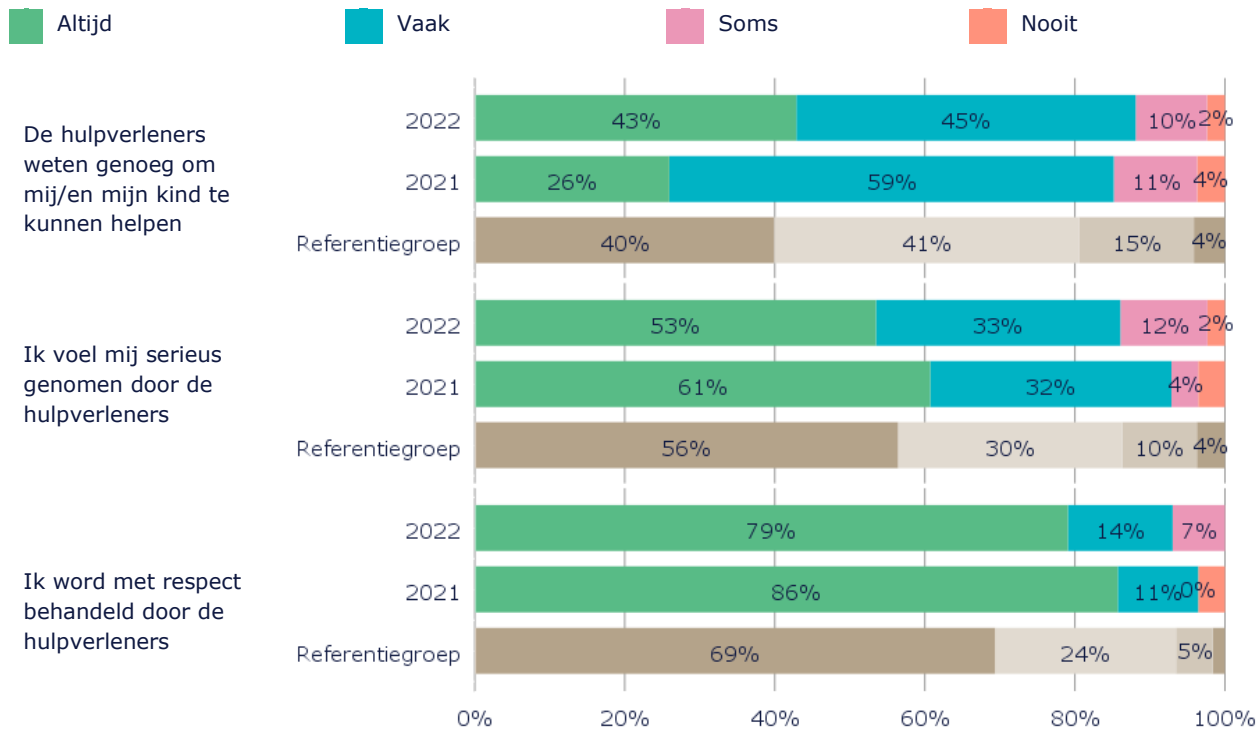
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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 positief beoordeeld

88% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. 12% vindt dat niet of soms. We zien hier een verschil tussen jongeren (94%) en ouders (83%).

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 86% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Van de respondenten voelt 14% zich soms of nooit serieus genomen. Hier zit minder verschil tussen de ervaring van volwassenen (88%) en jongeren (84%).

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 93% van de respondenten voelt zich vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners. Opnieuw zien we een groot verschil tussen de ervaring van jongeren (84%) en ouders (100%), maar nu zijn de ouders meer tevreden.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

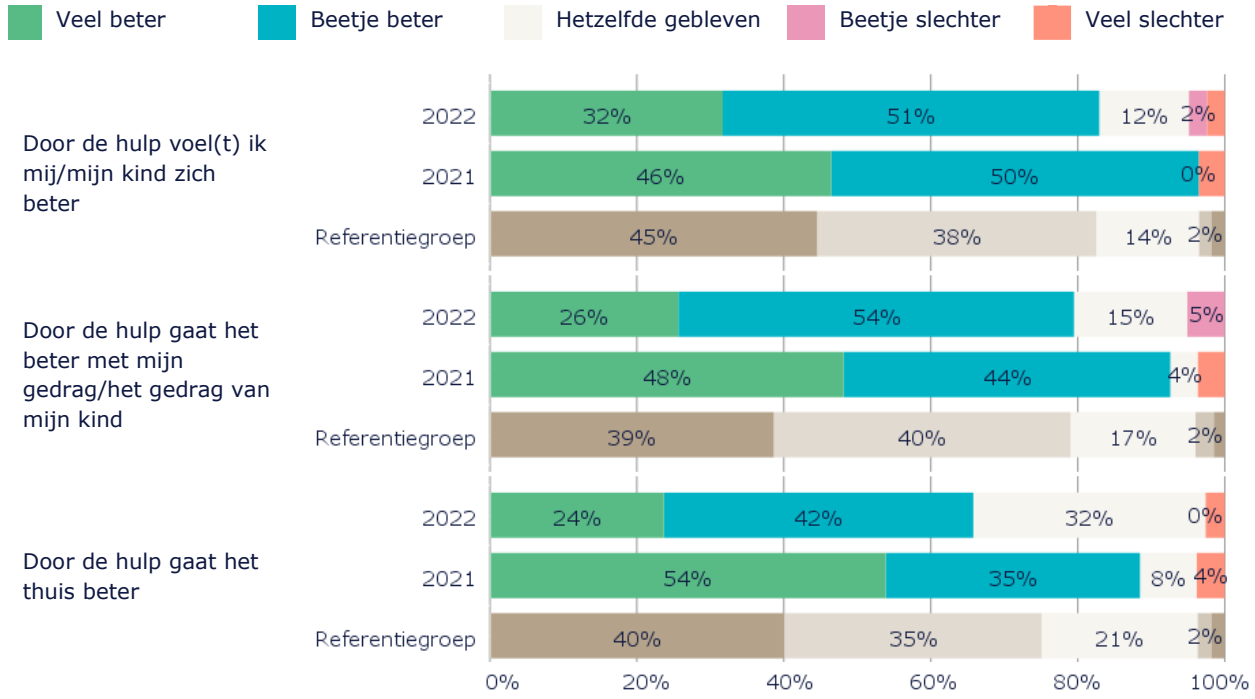
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

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 het gevoel van het kind. 83% ervaart dat het kind/zij zichzelf beter voelt/voelen. Het effect op de verbetering van het gedrag wordt ook door veel respondenten ervaren (80%). Een verbetering in de thuissituatie wordt door ‘slechts’ 66% ervaren.

Ten opzichte van voorgaande meting zien we dat de effecten in mindere mate worden ervaren. In vergelijking met de referentiegroep worden de effecten in gelijke mate ervaren.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

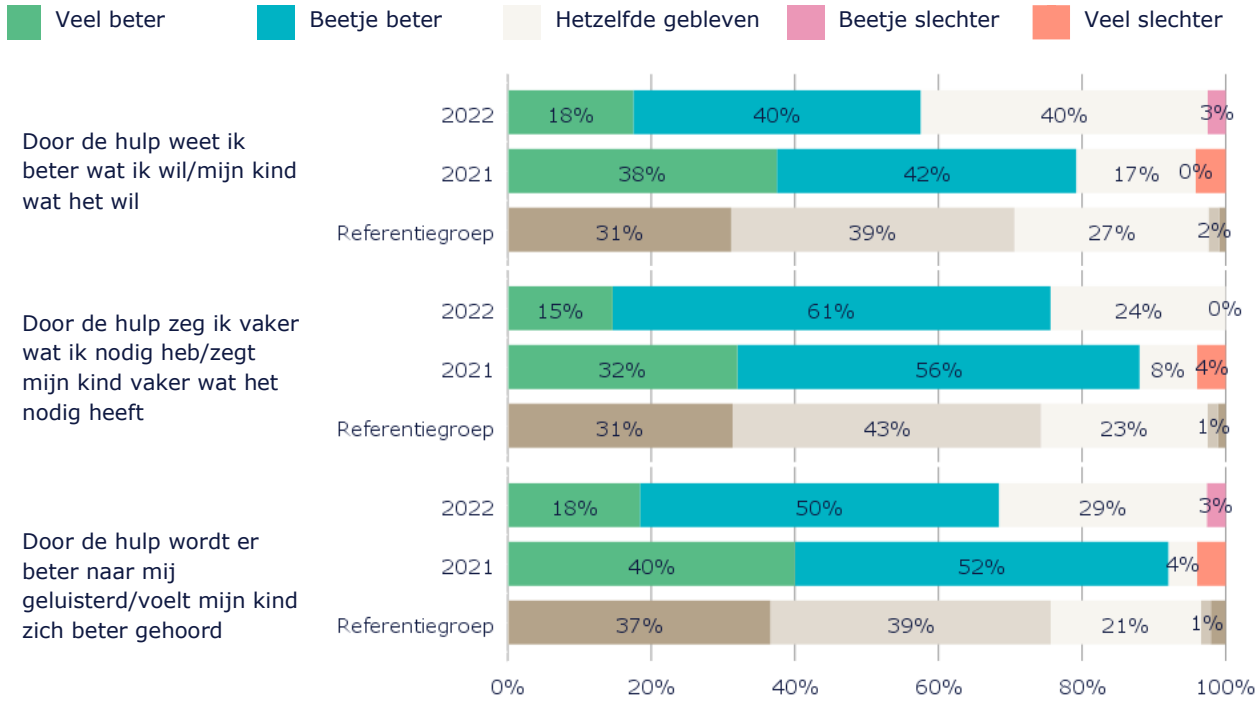
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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 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 76% vaker te zeggen wat zij nodig hebben dankzij de hulp. 68% 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.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

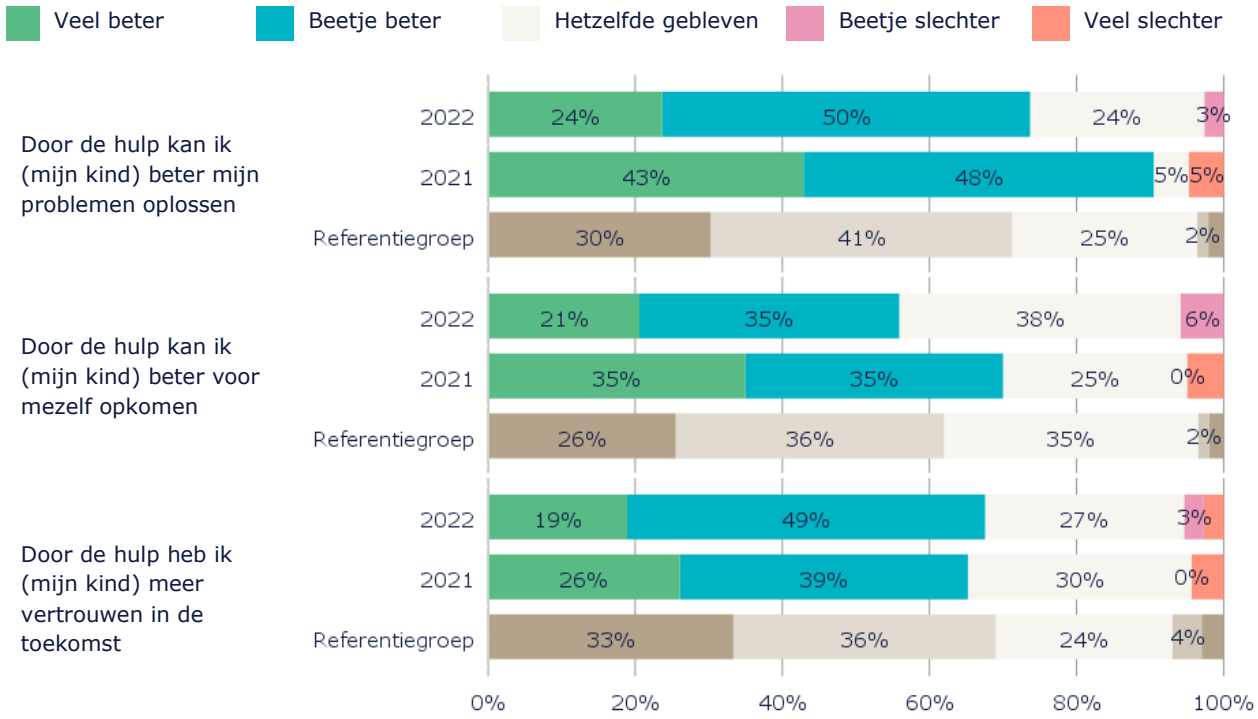
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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



Effect van de hulp op de zelfredzaamheid vooral gevoeld rond probleemoplossend vermogen kind

74% 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. 68% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

Ten opzichte van voorgaande meting valt op dat de ervaren effecten rond zelfredzaamheid iets minder sterk worden ervaren, terwijl ook het aandeel respondenten dat stelt dat het juist door de ondersteuning veel slechter is geworden is afgenomen.

In vergelijking met de referentiegroep worden de effecten met betrekking tot de zelfredzaamheid gemiddeld ongeveer in gelijke mate ervaren.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

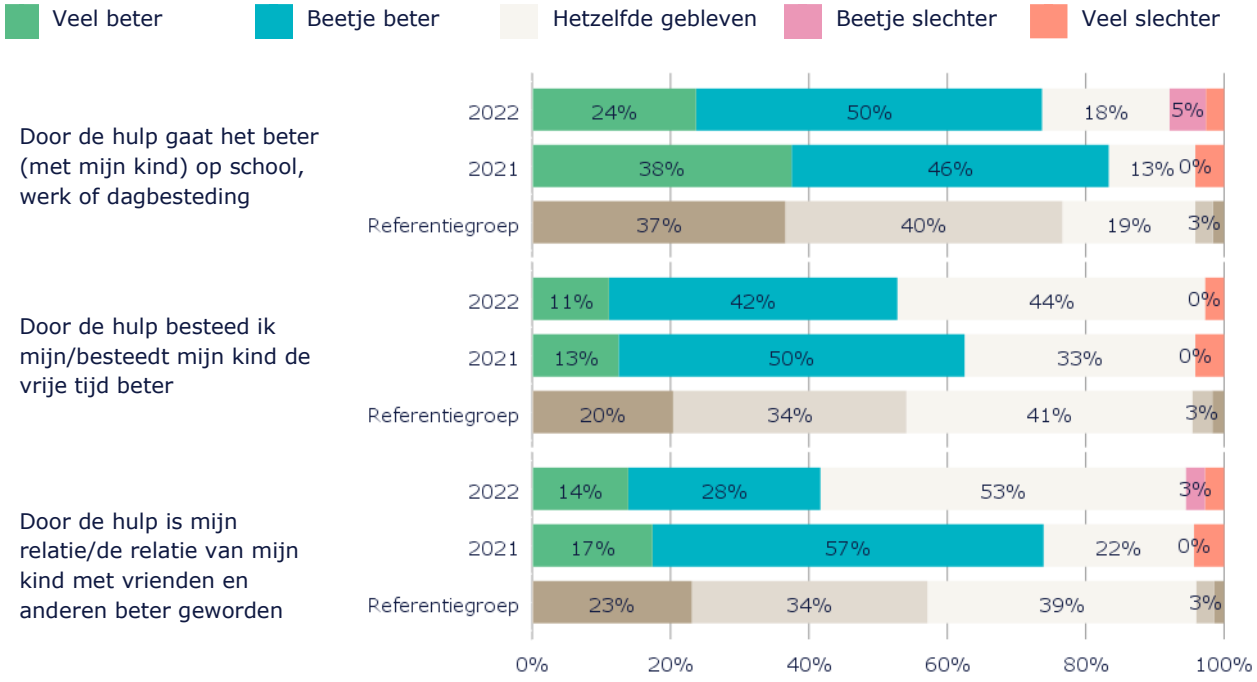
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

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 van de hulp op het kunnen meedoen in de eigen omgeving vooral ervaren op school, werk en dagbesteding

74% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 53% besteedt de vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor 42% 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 het aangaan van relaties met vrienden of anderen. In vergelijking met de referentiegroep worden de positieve effecten gemiddeld ook in mindere mate ervaren.

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 respondenten met gemeente



Respondenten in meerderheid tevreden over contact met en ondersteuning van gemeente

Het meest tevreden zijn de respondenten over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente. In totaal vindt 76% van de respondenten dit (zeer) goed. 7% is het hier niet mee eens. Nog eens 70% is tevreden over de manier waarop er door de gemeentelijk medewerker(s) is geluisterd naar de respondent.

Iets lagere scores, maar nog altijd positief, vinden we terug bij de stelling dat respondenten tevreden zijn over de geboden hulp/ondersteuning vanuit de gemeente (61% tevreden tegenover 4% ontevreden), het keukentafelgesprek (66% tevreden tegenover 9% ontevreden) en over het contact met de medewerker van de gemeente (63% tevreden tegenover 16% ontevreden). Het contact tussen cliënt en gemeente verdient daarom de meeste aandacht.

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

'De medewerker van de gemeente heeft precies de hulp geregeld die wij nodig hadden.'

'Kijken welke voorzieningen er zijn en wat passend zou kunnen zijn.'

'We hebben dankzij de gemeente de route gevonden naar de juiste instantie voor de juiste hulp.'

'Dit is zeker prima, zeer begripvol.'

'Je wordt goed geholpen. Ze doen hun best om het voor elkaar te maken.'

'Tot voor kort goed bereikbaar, snel inzetbaar, snel afhandelen, veel ingangen.'

'Ik voel me begrepen. Ik hoefde niet lang te wachten. Ik heb de juiste hulp gekregen.'

'Redelijk betrokken ondanks wisselingen bij gemeente.'

'Snel geholpen. Geïnventariseerd welke hulp er nodig was.'

'De gemeente steunt ons bij onze hulpvraag.'

'Wij zijn zeer te spreken over het leerlingenvervoer. Top hoe het geregeld is nu. Ook het contact met jeugdconsulente is prettig. Korte lijntjes en snel contact met elkaar.'

'Ik ben dankbaar dat de gemeente toestemming geeft voor hulp van externe partijen voor het welzijn van mijn dochter.'

'Aan het begin had ze goede invloed en ideeën.'

'Ze luisteren goed naar mij en nemen mij serieus.'

'De begeleiding van de gemeente heeft me erg geholpen om een passende hulpverlener te vinden. Er wordt contact met mij opgenomen over kwesties die met mij te maken hebben.'

'Ze waren aardig. Mevrouw denkt goed mee, praat mee.'

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.)

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 veel wisselingen in consulenten.'

'Het voelt veelal primair vanuit financiële overwegingen gestuurd, terwijl de zorgbehoefte bovenaan moet staan.'

'De aanvraag van de nieuwe beschikking verloopt erg stroef. Nu ligt de hulp/begeleiding stil terwijl we midden in een traject zitten. Dat is echt heel vervelend.'

'Ik vraag me af of de keuze van de zorg op beschikbaarheid of kwaliteit genomen is.'

'Er is een grote wachtlijst. De procedure duurt erg lang. Dit is soms frustrerend omdat de hulp erg hard nodig is.'

'Alleen dat ze iets zou opsturen over een jeugdsoos en dat is ze vergeten. Verder niets negatiefs.'

'Jaren werd er gezegd dat er genoeg mogelijkheden waren voor zelfstandig wonen. Pas eind 2022 kreeg ik te horen dat deze mogelijkheid niet van toepassing was. Dat kwam hard aan!'

'Slechte communicatie met de wijkcoach. Overal zelf achteraan moeten gaan.'

'Na inventariseren en toekenning is de rol van evaluatie klein, maar dit is niet negatief.'

'De gemeente traineert de hulp door te weigeren een pgb-aanvraag toe te kennen door steeds te zoeken naar goedkopere hulp waardoor we niet of heel laat de benodigde hulp krijgen.'

'Door vele personele wisselingen is het persoonlijk contact weg en dient telkens het hele dossier opnieuw besproken te worden.'

'Te lange wachttijden!'

'Het traject om een nieuwe beschikking (verlenging) aan te vragen duurt erg lang. Veel wisselende medewerkers.'

'Wie is onze consulent? Veel wisselingen in personeel. Welke deskundige is de consulent? Opleiding enzovoort.'

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.)

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 zorgaanbieder

'Het was meteen een klik, bij mij maar wat belangrijker is ook bij onze kinderen. Ik heb geleerd van de deskundigheid. Voel me begrepen en op mijn gemak. Ik heb meer zelfvertrouwen gekregen.'

'Alleen maar positief. Ben heel tevreden met hoe we geholpen worden.'

'Goede communicatie. Meedenkend.'

'Goede opvang doordeweeks voor onze dochter.'

'Zeer deskundig.'

'Hele betrokken zorgaanbieder. Deskundig/vakkundig, meedenkend, oplossingsgericht.'

'De coaching is heel fijn voor onze dochter, ze komt ook op school 2x per week en ggz heeft ze ook nodig, maar is nog pril in behandeling.'

'Ze zijn deskundig. Er is zichtbaar resultaat. Ze staan altijd voor ons klaar. Ze vormen samen een team (2 instanties).'

'Altijd direct en snel geholpen. Voldoende informatie gegeven.'

'Bij [aanbieder] hebben wij de juiste opvangvorm voor onze zoon gevonden. Eindelijk een plek waar hij met plezier naartoe gaat.'

'Ik kan mijn gedachtes kwijt in de gesprekken.'

'Mijn hulpverlener denkt enorm fijn met mij mee. Dankzij mijn hulpverlener kan ik verder groeien en kom ik niet stil te staan.'

'Ik vind [naam hulpverlener] echt een heel aardige vrouw en heel betrouwbaar persoon, je kan altijd naar haar toe en ze kan je altijd helpen!! :)'

'Ze luisteren goed naar mij. Ze helpen mij als ik vragen heb. Ik kan mijn frustraties kwijt als ik die heb.'

'In het begin heeft ze goed geholpen met mijn dwang en angsten.'

'Heel behulpzaam. Fijn dat ze op school komt en fijn om te weten dat er altijd iemand is om op terug te vallen en ik mag altijd alles zeggen wat ik voel en mag altijd appen.'

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.)

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 zorgaanbieder

'Als de medewerker niet komt, wil ik graag een vervanger! Geen negatieve ervaring.'

'Nu luistert ze niet meer naar mijn andere problemen. Ik word niet verder geholpen.'

'Soms was het saai.'

'Het voelde meer als een visite gesprekje.'

'Ik heb nu in het laatste jaar 3x een nieuwe hulpverlener gehad.'

'Meer specifieke kennis en ervaring zou prettig zijn.'

'We hebben nu de tweede gezinsbehandelaar. Helaas voor ons ging de eerste behandelaar op wereldreis. De tweede behandelaar geeft ook goede ondersteuning. Jammer dat de hulp nu stil ligt door de verlenging van de beschikking.'

'Veel te vaak wisselingen qua begeleider. Dit kost echt onnodig tijd en werkt niet mee in het vertrouwen.'

'Door de wisseling van de begeleider moet je eigenlijk opnieuw beginnen. Dit is jammer.'

'Geen duurzame oplossing. Geen opvang mogelijk in weekend en vakantie.'

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.)