ZEVENAAR

CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDHULP OVER 2024

Gerrie Eijkhout
gerrie@reigerresearch.nl

GEMEENTE ZEVENAAR

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2024

EEN ONDERZOEK NAAR:

- **DE TOEGANG TOT JEUGDHULP.**
- **HET GESPREK MET DE CONSULENTEN.**
- **PREVENTIEF AANBOD.**
- **DE KWALITEIT VAN DE JEUGDHULPVERLENERS.**
- **DE EFFECTIVITEIT VAN DE JEUGDHULPVERLENING.**

Augustus 2025

© Reiger Research | 2025

COLOFON

Samenstelling:
Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:
Reiger Research

Reiger Research
Postbus 27
6560 AA Groesbeek
Tel.: 06 29 55 37 22
E-mail: info@reigerresearch.nl
Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave 3
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET 4
1.1 Aanleiding onderzoek 4
1.2 Onderzoeksdoelstellingen 4
1.3 Onderzoeksdoelgroep 5
1.4 Gegevensverzameling 5
1.5 Gegevensverwerking en analyse 6
HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE RESULTATEN 7
2.1 Deelnemers 7
2.2 Betrouwbaarheid en representativiteit van het onderzoek 7
HOOFDSTUK 3 RESULTATEN & ANALYSE 8
3.1 Achtergronden deelnemers 8
3.2 Toegang tot jeugdhulp 10
3.2.1 De weg naar jeugdhulp 10
3.2.2 Ervaringen met de consulenten jeugd 18
3.3 Preventief aanbod 26
3.4 Kwaliteit van de jeugdhulpverlening 31
3.5 Resultaten van de jeugdhulpverlening 40
HOOFDSTUK 4 CONCLUSIES & AANBEVELINGEN 49
4.1 De weg naar jeugdhulp 49
4.2 Ervaringen met de consulenten jeugd 49
4.3 Preventief aanbod 50
4.4 Kwaliteit van de jeugdhulpverlening 50
4.5 Resultaten jeugdhulpverlening 51

© Reiger Research | 2025

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

De jeugdhulp is gericht op het ondersteunen van kinderen, jongeren en hun gezinnen bij het opgroeien en opvoeden, zodat zij zich veilig, gezond en kansrijk kunnen ontwikkelen. Om de kwaliteit en effectiviteit van deze hulp te waarborgen, is het van groot belang om inzicht te krijgen in de ervaringen van de jongeren en ouders die hier gebruik van maken.

Het cliëntervaringsonderzoek binnen de jeugdhulp biedt een waardevolle kans om de stem van jongeren en ouders te laten horen. Hun ervaringen en behoeften geven richting aan verbeteringen in de hulpverlening. Door middel van dit onderzoek krijgen we zicht op hoe jeugdhulp bijdraagt aan de ontwikkeling, veiligheid en het welzijn van jongeren, en waar nog ruimte is voor verbetering. Dit draagt bij aan een meer vraaggerichte en passende ondersteuning.

Daarnaast is het cliëntervaringsonderzoek een belangrijk instrument voor gemeenten en jeugdhulpaanbieders om verantwoording af te leggen over de kwaliteit van de geleverde hulp. De uitkomsten bieden concrete handvatten om beleid aan te scherpen en de dienstverlening verder te ontwikkelen.

Dit rapport presenteert de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp over 2024 van de gemeente Zevenaar.

1.2 Onderzoeksdoelstellingen

Het cliëntervaringsonderzoek naar de jeugdhulp heeft als doel om inzicht te krijgen in de ervaringen van ouders en jongeren met de jeugdhulpverlening. Het onderzoek richt zich specifiek op de volgende kernaspecten:

1. **Toegang tot jeugdhulp**
   Het in kaart brengen van de ervaringen van jongeren en ouders met de toegankelijkheid van jeugdhulpdiensten en het identificeren van drempels die weggenomen kunnen worden om het voor jongeren en ouders makkelijker te maken om hulp te zoeken.
2. **Het gesprek met de consulent**
   Het evalueren van de kwaliteit en effectiviteit van de gesprekken tussen jongeren, ouders en consulenten van de gemeente. Onderzocht wordt wat goed gaat en wat verbeterd kan worden in deze gesprekken.
3. **Preventief aanbod**
   Onderzocht wordt hoe problemen in een vroeg stadium herkend en aangepakt kunnen worden. Daarbij gaat het ook over het identificeren van personen of organisaties die een belangrijke rol kunnen spelen bij het tijdig herkennen van problemen.
4. **Ervaringen met jeugdhulpverleners**
   Het meten van de tevredenheid van jongeren en hun ouders over de geboden jeugdhulp en de samenwerking met andere hulpverleners.
5. **Wat de jeugdhulpverlening oplevert voor ouders en jongeren.**
   Het evalueren van de impact van jeugdhulp op het welzijn en de ontwikkeling van jongeren. Er wordt vastgesteld in hoeverre de verwachtingen van de hulpverlening zijn uitgekomen en wat de hulp heeft opgeleverd voor zowel jongeren als ouders.

© Reiger Research | 2025

Op basis van de thema's kan de gemeente Zevenaar:

- Inzicht verkrijgen in cliëntervaringen en deze benutten voor het verbeteren van beleid en uitvoering;
- Trends en ontwikkelingen monitoren ten opzichte van voorgaande jaren;
- Verantwoording afleggen aan de gemeenteraad over de kwaliteit en de doelmatigheid van de jeugdhulpverlening.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroepen van dit cliëntervaringsonderzoek zijn alle jongeren (12 jaar of ouder) en ouders met kinderen (-9 maanden tot 18 jaar) die in 2024 een vorm van jeugdhulp krijgen of hebben gekregen.

De volgende groepen jongeren mogen niet benaderd worden voor het onderzoek:

- Geheime plaatsingen/ jongeren die anoniem in zorg zijn
- Jongeren die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht.

1.4 Gegevensverzameling

Voor het cliëntervaringsonderzoek zijn focusgroepen ingezet als kwalitatieve onderzoeksmethode. Hierbij zijn een kleine groep deelnemers samengebracht om gezamenlijk hun meningen, ervaringen en suggesties te delen over een specifiek thema.

Waarom focusgroepen bij onderzoek naar de jeugdhulpverlening?

1. **Diepgang en nuance.** Focusgroepen maken het mogelijk om gedetailleerde informatie te verzamelen over de ervaringen en behoeften van cliënten. Door de onderlinge interactie komen vaker perspectieven en nuances naar voren dan bij individuele interviews.
2. **Stimulerende groepsdynamiek.** De uitwisseling van ideeën binnen de groep moedigt deelnemers aan om op elkaar te reageren en inzichten verder uit te diepen. Dit bevordert een beter begrip van gedeelde thema's en knelpunten.
3. **Rijkere context.** De gesprekken binnen focusgroepen bieden onderzoekers een beter beeld van de context en achtergrond van cliëntervaringen. Verhalen en discussie geven inzicht in factoren die van invloed zijn op tevredenheid en effectiviteit van de geboden ondersteuning.

Voor ouders en jongeren die vanwege privacyoverwegingen of planningsproblemen niet konden of wilden deelnemen aan de focusgroepen, was er de mogelijkheid om hun ervaringen te delen in een individueel (telefonisch) interview.

© Reiger Research | 2025

1.5 Gegevensverwerking en analyse

De gesprekken uit de focusgroepen zijn stap voor stap verwerkt en geanalyseerd. Eerst zijn de gesprekken letterlijk uitgeschreven. Daarna zijn de geanonimiseerde teksten mede met behulp van AI doorgelopen en gemarkeerd op belangrijke thema's. Dat deden we in drie stappen:

1. Welke thema's vonden de deelnemers belangrijk?
2. Welk gevoel hoorde erbij — positief, neutraal of negatief?
3. Wat hebben ze hierover gezegd?

Door deze aanpak konden we goed zien welke thema's vaker terugkwamen. Zo kregen we een beter beeld van wat cliënten belangrijk vinden en wat hun ervaringen hiermee waren. Daarna hebben we de informatie verder onderzocht om tot duidelijke inzichten te komen. Deze resultaten zijn samengevat en opgenomen in dit rapport.

© Reiger Research | 2025

HOOFDSTUK 2 REIKWIJDTE RESULTATEN

2.1 Deelnemers

In totaal hebben zestien jongeren en dertig ouders aan het onderzoek deelgenomen.

Focusgroepen

Voor de focusgroepen voor ouders hadden zich 21 personen aangemeld. Op basis van dit aantal zijn drie groepen samengesteld. Uiteindelijk hebben twintig ouders daadwerkelijk deelgenomen. Eén persoon reageerde niet meer en heeft niet deelgenomen aan het onderzoek.

Aan de focusgroepen voor jongeren hebben zeven jongeren deelgenomen. In totaal hadden tien jongeren zich aangemeld. Twee jongeren kwamen niet opdagen. Bij één jongere kwam er onverwacht iets tussen, en één jongere was de afspraak vergeten. Beiden hebben uiteindelijk niet deelgenomen aan het onderzoek. Eén jongere was de afspraak eveneens vergeten, maar heeft alsnog meegedaan via een telefonisch interview.

Telefonische interviews

Voor de telefonische interviews hadden zich elf ouders aangemeld, waarvan er uiteindelijk tien hebben deelgenomen. Van één ouder ontbraken de contactgegevens.

Twaalf jongeren hadden zich aangemeld voor een telefonisch interview, waarvan er acht daadwerkelijk hebben deelgenomen. Eén jongere gaf bij nader inzien aan toch af te zien van deelname. Drie jongeren zijn herhaaldelijk gebeld, maar hebben niet meer gereageerd.

2.2 Betrouwbaarheid en representativiteit van het onderzoek

Aan het kwalitatieve onderzoek namen in totaal 46 personen deel: 16 jongeren en 30 ouders. Alle respondenten voldeden aan vooraf vastgestelde selectiecriteria, die rechtstreeks voortvloeien uit de definitie van de doelgroep. Deze bestond uit jongeren van 12 jaar en ouder, en ouders van kinderen tussen -9 maanden en 18 jaar die in 2024 jeugdhulp ontvingen of hebben ontvangen.

Hoewel bij dit onderzoek sprake is van een gerichte werving via de cliëntenbestanden van de gemeente, blijft er sprake van een zekere mate van zelfselectie. Deelname aan een kwalitatief onderzoek, zoals een focusgroep of telefonisch interview, is namelijk altijd vrijwillig. Door de gerichte uitnodiging via het cliëntenbestand is de kans op oververtegenwoordiging van de uitersten echter aanzienlijk kleiner dan bij open werving. De onderzoeksgroep vormt daardoor een voldoende goede afspiegeling van de inhoudelijke diversiteit binnen de doelgroep, al kan niet worden uitgesloten dat sommige groepen cliënten ondervertegenwoordigd zijn gebleven.

Het onderzoek biedt daarmee een voldoende betrouwbaar en rijk beeld van de thema's die leven onder inwoners die ondersteuning ontvangen via de jeugdhulp, maar de resultaten zijn niet bedoeld voor statistische generalisatie. De kracht van dit onderzoek ligt in de diepgang, context en nuance van de ervaringen die deelnemers hebben gedeeld, en in de signaalfunctie die deze inzichten bieden voor beleidsontwikkeling en kwaliteitsverbetering.

© Reiger Research | 2025

HOOFDSTUK 3 RESULTATEN & ANALYSE

In dit hoofdstuk presenteren we de resultaten van de focusgroepen en de telefonische interviews, waarbij de gegevens per thema worden beschreven. We hebben ervoor gekozen om de resultaten en de analyse in één hoofdstuk samen te voegen, omdat door de analyse aan de resultaten te koppelen, er meteen een context geboden wordt wat de leesbaarheid van het rapport vergroot.

Paragraaf 3.1 biedt een korte beschrijving van de achtergronden van de onderzoeksdeelnemers. In paragraaf 3.2 worden de ervaringen van de onderzoeksdeelnemers met de toegang tot jeugdhulp besproken. Paragraaf 3.3 behandelt de visie van de onderzoeksdeelnemers op het voorkomen van (meer) jeugdhulp. Paragraaf 3.4 richt zich op de kwaliteit van de jeugdhulpverleners. Tot slot wordt in paragraaf 3.5 ingegaan op de effectiviteit van de jeugdhulpverlening.

3.1 Achtergronden deelnemers

In deze paragraaf wordt ingegaan op de achtergrondkenmerken van de deelnemers aan het onderzoek naar jeugdhulp. De gegevens zijn geanonimiseerd en geven inzicht in de motieven achter het ontvangen van jeugdhulp. De onderzoeksgroep bestaat uit twee groepen respondenten: jongeren zelf en ouders van jongeren die jeugdhulp (hebben) ontvangen. De samenstelling van deze groepen wordt eerst weergegeven aan de hand van kruistabellen met leeftijd en geslacht. Vervolgens worden de redenen voor het ontvangen van jeugdhulp thematisch geordend en kwantitatief weergegeven. Hierbij is rekening gehouden met het feit dat deelnemers meerdere redenen konden noemen.

Onderzoeksdeelnemers – ouders						
Achtergrond kinderen van ouders		**Focusgroep**		**(Telefonisch) interview**		***Totaal***
		Moeder	**Vader**	**Moeder**	**Vader**	
		17	**3**	**7**	**2**	**29**
Dochter		*9*	*3*	*4*	*1*	*17*
	Jonger dan 12 jaar	*4*	*1*	*3*	*1*	*9*
	12 - 15 jaar	*4*	*1*	*1*		*6*
	16 - 17 jaar	*1*	*1*			*2*
Zoon		*15*	*1*	*5*	*1*	*22*
	Jonger dan 12 jaar	*13*	*2*	*3*	*1*	*19*
	12 - 15 jaar	*2*	*1*	*1*		*4*
	16 - 17 jaar			*1*		*1*

Tabel 1. Samenstelling onderzoeksdeelnemers – Ouders[1]

Onderzoeksdeelnemers – jongeren					
	Focusgroep		**(Telefonisch) interview**		***Totaal***
	Vrouw	**Man**	**Vrouw**	**Man**	
12 - 15 jaar	1	1	4	2	8
16 - 17 jaar	2				2
18+	3		1	2	6

Tabel 2. Samenstelling onderzoeksdeelnemers – Jongeren

[1] Aangezien sommige ouders over meerdere kinderen met jeugdhulp spraken, ligt het totaal aantal kinderen hoger dan het aantal deelnemende moeders en vaders.

© Reiger Research | 2025

Onderstaande tabel toont per categorie het aantal deelnemers dat deze reden noemde waardoor zij aangewezen waren op jeugdhulp, gesplitst naar ouders en jongeren. Omdat de onderzoeksdeelnemers meerdere redenen konden noemen, kan de som van de categorieën hoger uitvallen dan het aantal onderzoeksdeelnemers.

Categorie	*Ouders (n)*	*Jongeren (n)*	*Totaal (n)*
Neurobiologische ontwikkelingsstoornissen	14	4	18
Leer- en cognitieve problematiek	6	0	6
Scheiding en ouderlijke conflicten	3	3	6
Angst/somberheid/depressie en onzekerheid	2	3	5
Schoolgerelateerde problemen	2	2	4
Emotie- en gedragsregulatie	2	1	3
Taal/communicatie	2	0	2
Lichamelijke/verstandelijke beperkingen	2	0	2
Pesten/weerbaarheid/trauma-verwerking	0	2	2
Ernstige (hersen)schade vanaf geboorte/medische incidenten	2	0	2
Rouw en verlies	0	1	1
Ouderbelasting	1	0	1

Tabel 3. Redenen voor jeugdhulp – thematische indeling

De meest genoemde reden valt onder ‘Neurobiologische ontwikkelingsstoornissen (ASS/ADHD/ADD/TOS)’. Deze speelt bij uiteenlopende leeftijden en leidt vaak tot aanvullende vragen op het gebied van leren, gedrag en dagelijkse structuur. Daarnaast komen leer- en cognitieve problematiek (zoals dyslexie) en taal/communicatieproblemen veelvuldig voor – veelal in combinatie met neurodiversiteit. Binnen de psychosociale sfeer noemen zowel ouders als jongeren problemen rondom emotie- en gedragsregulatie, angst en somberheid, evenals effecten van echtscheiding en ouderlijke conflicten. Een kleinere groep betreft somatische beperkingen en ernstige (hersen)schade vanaf de geboorte.

© Reiger Research | 2025

3.2 Toegang tot jeugdhulp

In deze paragraaf worden de ervaringen van ouders en jongeren belicht met betrekking tot de toegang tot jeugdhulp. Daarbij is onder andere aandacht voor hoe zij het proces van hulp zoeken, aanmelden en doorverwijzen hebben beleefd, maar ook voor factoren zoals wachttijden, informatievoorziening, de rol van professionals en het gevoel van gehoord worden.

3.2.1 De weg naar jeugdhulp

ERVARINGEN VAN OUDERS

Veel ouders geven aan dat jeugdhulp op papier goed geregeld lijkt, maar dat het in de praktijk moeilijk is om daadwerkelijk hulp te krijgen. Het grootste probleem dat zij noemen is de lange wachttijd: soms enkele maanden, maar vaak zelfs een half jaar of langer. Aanvragen worden wel geregistreerd, maar het duurt vaak lang voordat er een besluit wordt genomen of de hulp daadwerkelijk start. Dit veroorzaakt stress, onzekerheid en soms een verslechtering van de situatie van hun kind of in het gezin.

Ouders vertellen ook over dat elke opnieuw indicaties gesteld moeten worden en terugkerende procedures, bijvoorbeeld bij leerlingenvervoer of het aanvragen van een persoonsgebonden budget (PGB). Deze processen kosten veel tijd en energie.

Een ander veel genoemd probleem is het wisselen van personeel en het gebrek aan samenwerking. Ouders zeggen dat ze in korte tijd meerdere consulenten hebben gehad – soms wel vier tot acht in een paar jaar. Daardoor moeten ze steeds opnieuw hun verhaal vertellen. Dit leidt tot onvolledige of foutieve dossiers en informatie die verloren gaat. Ook geven ouders aan dat consulenten moeilijk bereikbaar zijn, dat het proces onduidelijk is (zoals de stappen van melding tot beschikking), en dat er weinig voorspelbaarheid is. In crisissituaties vinden ouders een wachttijd van meer dan twintig weken onverantwoord en gevaarlijk.

Daarnaast ervaren ouders spanning tussen de kwaliteit van hulp en de kosten. Ze hebben het gevoel dat geld soms belangrijker is dan passende zorg. Sommige ouders noemen dit ‘ontmoedigingsbeleid’: ze moeten steeds dezelfde documenten opnieuw aanleveren of krijgen goedkopere alternatieven aangeboden die volgens hulpverleners minder geschikt zijn. Dit tast het vertrouwen aan en kan ertoe leiden dat ouders hulp gaan vermijden, overbelast raken of alles zelf proberen te regelen.

Toch zijn er ook positieve ervaringen. Sommige ouders kregen via de huisarts snel passende hulp of vervoer, of hadden langere tijd een vaste consulent waarmee ze goede stappen konden zetten.

“Er komen is op zich niet zo moeilijk. Maar geholpen worden, dat duurt echt heel erg lang.”

“We zitten inmiddels aan onze 7e of 8e consulent… elke keer weer je verhaal.”

Ouders noemen daarnaast specifieke knelpunten, zoals:

- Onduidelijke taakverdeling tussen huisarts, gemeente en zorgaanbieder.
- Digitale formulieren en administratie (zoals PGB/SVB) die niet goed op elkaar aansluiten.
- Problemen met leerlingenvervoer (strenge criteria en afwijzingen).

De gevolgen zijn ernstig: ouders raken uitgeput, relaties komen onder druk te staan, werk of opleiding wordt soms stopgezet, en kinderen lopen het risico dat hun situatie verslechtert of zelfs onveilig wordt.

© Reiger Research | 2025

De door de ouders vijf meest genoemde thema's werken we hier verder uit.

Thema	Totaal	Positief	Negatief	Neutraal
1. Wachttijden & bureaucratie	**22**	3	16	3
2. Continuïteit & vaste contactpersoon	**20**	2	15	3
3. Communicatie & informatievoorziening	**21**	4	13	4
4. Deskundigheid & kennis	**18**	3	12	3
5. Ondersteuning bij aanvraag & doorverwijzing	**19**	5	10	4

Tabel 4. Sentimentsanalyse ervaringen met de toegang tot jeugdhulp - ouders

Thema 1: Wachttijden & bureaucratie

Positieve ervaringen

Een enkele ouder benoemde dat de aanvraag verrassend snel werd opgepakt, zeker bij spoedsituaties of wanneer er een vaste consulent betrokken was. In die gevallen verliep de indicatiestelling soepel en kon hulp sneller starten. Dit gaf gezinnen vertrouwen dat het systeem wel degelijk kon werken als er urgentie aanwezig was.

Negatieve ervaringen

Het overgrote deel van de ouders had echter negatieve ervaringen. Wachttijden van enkele maanden tot zelfs een jaar kwamen regelmatig voor. Ouders gaven aan dat dit leidde tot verergering van problematiek bij hun kind, toegenomen spanningen in het gezin en soms zelfs uitval op school of werk. Daarnaast werd het ervaren als bijzonder frustrerend dat dossiers of aanvragen vaak opnieuw moesten worden ingediend.

> ***"Je moet steeds opnieuw formulieren invullen, terwijl de situatie hetzelfde blijft."***

Ook herindicaties voor PGB of vervoer werden als nodeloos belastend gezien. Ouders voelden zich gevangen in een bureaucratisch systeem dat veel vraagt, maar weinig oplevert.

De gevolgen van deze wachttijden zijn fors: gezinnen raken uitgeput, kinderen krijgen later of geen passende hulp en ouders verliezen vertrouwen in de overheid. Voor sommigen leidde dit tot het vermijden van hulpverlening, omdat de drempel om opnieuw een aanvraag te starten te hoog werd.

Neutrale ervaringen

Een klein aantal ouders gaf aan dat bureaucratie en wachttijden "bij het systeem horen". Zij zagen dit als onvermijdelijk, maar gaven wel aan dat de druk op het gezin hierdoor hoog bleef.

© Reiger Research | 2025

Thema 2: Continuïteit & vaste contactpersoon

Positieve ervaringen

Ouders die langere tijd dezelfde consulent hadden, benadrukten dat dit rust en vertrouwen gaf. De consulent kende de situatie, wist welke stappen eerder waren gezet en kon sneller handelen.

"Met haar kon ik snel schakelen, ze kende ons verhaal en gaf goede tips."

De continuïteit zorgde ervoor dat gezinnen minder tijd kwijt waren aan herhaling en zich serieus genomen voelden.

Negatieve ervaringen

Veel ouders benoemden het voortdurende wisselen van consulenten als groot knelpunt. In enkele jaren tijd hadden sommige gezinnen zes of zeven verschillende contactpersonen. Dat betekende telkens opnieuw het verhaal vertellen, incomplete dossiers en vaak ook foutieve informatie. Dit gaf het gevoel dat er geen regie was en tastte het vertrouwen in de gemeente aan. Ouders voelden zich niet gehoord en ervoeren een gebrek aan zorgvuldigheid.

"Elke keer weer een nieuwe consulent, en elke keer opnieuw beginnen."

De gevolgen van onvoldoende continuïteit zijn: vertraging in hulpverlening, verlies van vertrouwen en in sommige gevallen uitval of escalatie van problematiek. Gezinnen blijven hierdoor lang in onzekerheid en voelen zich aan hun lot overgelaten.

Neutrale ervaringen

Een aantal ouders nam de wisselingen voor lief en beschouwde het als een gegeven van een grote organisatie. Toch benadrukten ook zij dat dit de voortgang niet ten goede kwam.

Thema 3: Communicatie & informatievoorziening

Positieve ervaringen

Wanneer consulenten goed bereikbaar waren en afspraken nakwamen, gaven ouders aan dat dit veel stress scheelde. Heldere terugkoppelingen en duidelijke uitleg over vervolgstappen werden gezien als een teken van professionaliteit.

"Ze belde altijd terug en hield me op de hoogte."

Negatieve ervaringen

De meeste ouders waren echter kritisch. Veelgehoorde klachten waren consulenten die niet terugbelden, tegenstrijdige informatie en slechte verslaglegging. Ouders kregen soms rapportages die niet overeenkwamen met wat in gesprekken besproken was.

© Reiger Research | 2025

"Het verslag dat ik kreeg, klopte van geen kant."

Dit zorgde voor wantrouwen en gaf het gevoel dat hun input niet serieus werd genomen. Ook de informatievoorziening over procedures en voorliggende voorzieningen werd als gebrekkig ervaren.

Slechte communicatie kan leiden tot onzekerheid, vertraging en frustratie. Ouders voelen zich onvoldoende geïnformeerd, waardoor het moeilijk is om keuzes te maken of de juiste stappen te zetten. Dit belemmert de toegang tot passende hulp en vergroot de ervaren afstand tot de gemeente.

Neutrale ervaringen

Enkele ouders gaven aan dat de communicatie meestal zakelijk en functioneel verliep. Dit was niet per se negatief, maar bood ook geen extra steun of duidelijkheid.

Thema 4: Deskundigheid & kennis

Positieve ervaringen

Wanneer consulenten aantoonbare kennis hadden van specifieke problematiek, zoals autisme of hechtingsstoornissen, voelden ouders zich serieus genomen. Zij kregen adviezen die aansloten bij hun situatie. Een ouder zei:

"Ze begreep precies waar we tegenaan liepen en gaf gerichte adviezen."

Dit versterkte het vertrouwen in de jeugdhulp en maakte dat ouders sneller meewerkten aan voorgestelde stappen.

Negatieve ervaringen

Veel ouders hadden echter het gevoel dat consulenten onvoldoende deskundig waren. Ze moesten zelf diagnoses of behandelmethoden uitleggen, of zagen dat adviezen van specialisten niet werden opgevolgd.

"De consulent wist niet eens wat een begeleider in het onderwijs doet."

Dit zorgde voor frustratie, verkeerde beslissingen en soms het afwijzen van passende hulp. Ouders ervoeren hierdoor een gebrek aan erkenning van hun situatie.

Gebrek aan deskundigheid leidt tot verkeerde keuzes, langere trajecten en verlies van vertrouwen in het systeem. Ouders voelen zich onvoldoende ondersteund en raken sneller overbelast. In sommige gevallen werd hierdoor noodzakelijke hulp vertraagd of zelfs helemaal gemist.

Neutrale ervaringen

Een kleinere groep ouders gaf aan dat deskundigheid sterk afhankelijk was van de persoon. Bij de ene consulent voelden zij zich serieus genomen, bij de andere niet.

© Reiger Research | 2025

Thema 5: Ondersteuning bij aanvraag & doorverwijzing

Positieve ervaringen

Ouders die proactieve begeleiding kregen bij aanvragen, waardeerden dit sterk. Zij werden snel doorverwezen naar passende organisaties en voelden zich ontlast. Een ouder benoemde:

> *"Ze verwees ons meteen door naar de juiste plek, dat was een opluchting."*

Deze ondersteuning gaf vertrouwen en maakte de toegang tot hulp overzichtelijker.

Negatieve ervaringen

Veel ouders gaven echter aan dat zij het gevoel hadden er alleen voor te staan. Zij moesten zelf op zoek naar een aanbieder en kregen pas achteraf formele goedkeuring. Ook werd regelmatig aangegeven dat opties wel genoemd werden, maar zonder uitleg of warme overdracht.

> *"Wij moesten zelf alles uitzoeken en de gemeente gaf pas achteraf toestemming."*

Dit werd ervaren als gebrek aan regie en ondersteuning.

Het ontbreken van actieve ondersteuning maakt dat ouders vertraging oplopen en veel energie kwijt zijn aan regelwerk. Hierdoor kan de motivatie om hulp te zoeken afnemen en raken gezinnen sneller overbelast. Passende hulp komt dan later of helemaal niet op gang.

Neutrale ervaringen

Een deel van de ouders vond de rol van de gemeente vooral administratief: de consulent gaf toestemming, maar inhoudelijke begeleiding ontbrak.

ERVARINGEN VAN JONGEREN

Uit de antwoorden van jongeren blijkt dat zij vaak lang moesten wachten op hulp. In sommige gevallen duurde het tussen de aanmelding en de start van de ondersteuning wel acht tot twaalf maanden. Door deze lange wachttijd verslechterden hun klachten, zoals somberheid, sociale angst en gevoelens van eenzaamheid.

Daarnaast speelt vertrouwen in de hulpverlener of medewerker van de gemeente een belangrijke rol. Jongeren geven aan dat het helpt als ze langere tijd dezelfde persoon spreken. Als er geen klik is of als er vaak van contactpersoon wordt gewisseld, komt de hulp moeilijk op gang. Steeds opnieuw het verhaal moeten vertellen zorgt ervoor dat jongeren het vertrouwen verliezen.

Ook blijkt dat jongeren en mensen in hun omgeving – zoals leraren of mentoren – vaak niet goed weten hoe jeugdhulp werkt. Ze kennen de stappen niet die nodig zijn om hulp te krijgen, weten niet welke vormen van therapie er bestaan, of dat jongeren vanaf hun zestiende zelfstandig naar de huisarts mogen. Deze onduidelijkheid, samen met negatieve reacties op school, maakt het moeilijker om hulp te zoeken en vergroot de problemen.

© Reiger Research | 2025

De volgende vijf thema's worden het vaakst door de jongeren genoemd:

Thema	Totaal	Positief	Negatief	Neutraal
1. Wachttijden & start hulp	**12**	2	9	1
2. Vertrouwensband & stabiliteit	**10**	4	5	1
3. Onwetendheid & stigma	**8**	1	6	1
4. Duidelijkheid van procedures	**9**	2	6	1
5. Ervaren drempels bij hulp zoeken	**7**	2	4	1

Thema 1: Wachttijden & start hulp

Positieve ervaringen

Een kleine groep jongeren benoemde dat zij snel terecht konden, bijvoorbeeld via de huisarts of omdat er sprake was van een crisis. Dit gaf hen het gevoel dat hun nood serieus genomen werd. Voor deze jongeren was de tijdige start cruciaal om escalatie te voorkomen.

Negatieve ervaringen

Het merendeel klaagde over extreem lange wachttijden: variërend van acht tot twaalf maanden. In die periode verslechterden klachten zoals depressie, sociale angst en eenzaamheid. Jongeren gaven aan dat de wachttijd leidde tot verlies van motivatie, schooluitval en isolement. Eén jongere zei:

> ***"Het heeft acht, negen maanden geduurd voordat het echt begon (…) de depressie werd erger."***

Lange wachttijden leiden bij jongeren tot verergering van psychische klachten, frustratie en een gevoel van machteloosheid. Voor sommigen betekent dit dat ze helemaal afhaken van het hulptraject, met risico op ernstige achteruitgang.

Neutrale ervaringen

Een enkele jongere gaf aan dat wachten wel vervelend was, maar dat zij ondertussen steun kregen van ouders of school, waardoor het draaglijker werd.

Thema 2: Vertrouwensband & stabiliteit

Positieve ervaringen

Jongeren benadrukten het belang van een vaste contactpersoon. Wanneer zij langere tijd dezelfde begeleider hadden, ontstond er vertrouwen en continuïteit.

> ***"Met hem had ik eindelijk het gevoel dat ik niet steeds opnieuw hoefde te beginnen."***

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Veel jongeren hadden echter te maken met wisselingen. Soms spraken ze in één jaar wel met vier verschillende mensen. Dit ondermijnde het gevoel van veiligheid en zorgde ervoor dat ze steeds opnieuw hun verhaal moesten doen.

> *"Vier verschillende mensen in één jaar… dan was ik net gewend en gingen ze weg."*

Deze wisselingen gaven het gevoel dat hun situatie niet serieus werd genomen.

Het ontbreken van stabiliteit en een vertrouwensband kan ertoe leiden dat jongeren afhaken, minder open zijn en minder profiteren van de geboden hulp. Dit verlengt trajecten en verlaagt de effectiviteit van jeugdhulp.

Neutrale ervaringen

Een kleine groep jongeren vond de band met de hulpverlener minder belangrijk, zolang de praktische hulp maar doorging.

Thema 3: Onwetendheid & stigma

Positieve ervaringen

Een enkeling vertelde dat ze door hun omgeving wél goed werden ondersteund en op tijd uitleg kregen over hoe het systeem werkte. Dit bood hen een voorsprong bij het aanvragen van hulp.

Negatieve ervaringen

De meeste jongeren gaven aan dat er veel onwetendheid heerst bij scholen, mentoren en soms zelfs bij ouders. Er was vaak onbekendheid met de routes naar hulp en met de rechten van jongeren vanaf zestien jaar.

> *"Niemand weet eigenlijk iets… zelfs dat je op je zestiende zelf naar de huisarts kan."*

Daarnaast noemden jongeren dat stigma en negatieve reacties van leeftijdsgenoten of docenten hen ontmoedigden.

Onwetendheid en stigma vergroten de drempel om hulp te zoeken. Jongeren lopen langer door met klachten, ervaren meer eenzaamheid en raken sneller ontmoedigd. Dit kan leiden tot uitval op school en verergering van psychische problemen.

Neutrale ervaringen

Een enkeling benoemde dat deze onwetendheid niet direct schadelijk was, maar wel leidde tot vertraging of onnodige omwegen.

© Reiger Research | 2025

Thema 4: Duidelijkheid van procedures

Positieve ervaringen

Sommige jongeren kregen een duidelijke uitleg over stappen en termijnen, vaak via een huisarts of praktijkondersteuner. Dit gaf rust en overzicht.

Negatieve ervaringen

Veel jongeren klaagden over onduidelijke of tegenstrijdige informatie. Brieven kwamen te laat, afspraken werden verzet of niet nagekomen, en procedures waren vaak complex. Vooral jongeren met autisme ervoeren dit als zwaar belastend.

Onduidelijke procedures zorgen voor stress, wantrouwen en onzekerheid. Jongeren weten niet waar ze aan toe zijn, wat hun motivatie om deel te nemen aan het hulptraject kan ondermijnen.

Neutrale ervaringen

Een paar jongeren gaven aan dat ze het proces vaag vonden, maar dat dit uiteindelijk niet veel verschil maakte omdat hun ouders veel regelde.

Thema 5: Ervaren drempels bij hulp zoeken

Positieve ervaringen

0Enkele jongeren noemden dat ze dankzij steun van een ouder, mentor of huisarts snel de juiste weg vonden. Dit verlaagde de drempel om hulp te vragen.

Negatieve ervaringen

Veel jongeren ervoeren echter juist hoge drempels. Ze wisten niet waar ze terecht konden, voelden schaamte of ervoeren tegenwerking van de omgeving. Het idee afhankelijk te zijn van toestemming of ingewikkelde formulieren hield hen soms tegen.

"Ik wist gewoon niet waar ik moest beginnen, niemand legde het uit."

Hoge drempels leiden tot uitstelgedrag en verergering van klachten. Jongeren die al kwetsbaar zijn, lopen zo extra risico op isolement, schooluitval en escalatie van problemen.

Neutrale ervaringen

Een aantal jongeren benoemde dat de drempel er wel was, maar dat ze deze uiteindelijk zelf overwonnen.

© Reiger Research | 2025

3.2.2 Ervaringen met de consulenten jeugd

ERVARINGEN OUDERS

Ervaringen met het gesprek met de consulenten

Ouders beschrijven sterk wisselende ervaringen. Positief zijn ouders over een vaste consulent die meedenkt, snel handelt en gericht verwijst (“korte lijntjes”, “goede tips”, “prettig gesprek”). De negatieve ervaringen overheersen echter wel bij de onderzoeksdeelnemers; veel wisselingen van consulenten (soms zes of zeven in enkele jaren), beperkte dossierkennis, zakelijke of afstandelijke toon, en het herhaaldelijk opnieuw moeten vertellen van het verhaal. Een deel van de ouders geeft aan maanden te moeten wachten op contact met de consulenten of beslissingen door de gemeente; in enkele gevallen werden afspraken verkeerd vastgelegd of niet opgevolgd. De ouders geven aan dat dit ook gevolgen heeft voor hun kinderen en voor henzelf: stress, frustratie, en in enkele situaties uitval of verergering van problematiek omdat ondersteuning later of niet van de grond kwam.

Hielp het huisbezoek/gesprek om de situatie te verduidelijken?

Een deel van de ouders geeft aan dat zij in eerst instantie een doortastende consulent hadden die goed hielp bij het ordenen van de hulpvraag en het kiezen van passende stappen. Zij voelden zich daardoor gezien, gehoord en ontvingen concrete adviezen. Andere ouders misten juist deze verheldering: zij kregen weinig uitleg over mogelijkheden, voelden onvoldoende deskundigheid of werden vooral door andere organisaties (bijvoorbeeld Buurtgezinnen, GGNet) verder geholpen. Wanneer het gesprek niet goed volgrens de ouders niet goed werd voorbereid (dossier niet gelezen, onjuiste verslaglegging), daalde het vertrouwen in de consulent en werd de situatie juist onduidelijker.

Hielp het gesprek om goede hulp te vinden?

Er zijn goede voorbeelden: sommige ouders zijn bewust doorverwezen, bijvoorbeeld naar een passende hulpverlener. Zij voelen zich dan op de juiste plek. Veel ouders geven echter aan dat dit vooral gebeurde in eerdere jaren, toen ze een vaste contactpersoon hadden. De laatste tijd ervaren ze minder steun. Doordat consulenten vaak wisselen en er weinig opvolging is, voelen ouders zich alsof ze op een lopende band staan. Het lukt minder goed om samen te zoeken naar de juiste hulp. Sommige ouders vonden zelf een hulpverlener en kregen daarna alleen nog een officiële goedkeuring. Hierdoor worden kansen op snelle en passende hulp gemist, de wachttijden worden langer en ouders voelen zich minder zelfredzaam.

Zijn er nieuwe hulpopties besproken en overwogen?

Sommige ouders kregen verschillende opties aangeboden, zoals organisaties, vormen van begeleiding of logeerplekken. Maar vaak werd dit niet goed uitgelegd, was er geen duidelijke volgorde en ontbrak een warme overdracht. Ouders geven aan dat ze behoefte hebben aan deskundig advies, zoals: “Wat past bij ons kind en gezin?” Ook willen ze graag weten wat de volgende stappen zijn en welke andere mogelijkheden er zijn als de wachttijd lang is. Als deze ondersteuning ontbreekt, voelen ouders zich eerder gecontroleerd dan geholpen. Maar als er wél goede uitleg en begeleiding is, geeft dat vertrouwen en duidelijkheid.

© Reiger Research | 2025

Vragen van de consulenten over wat het kind zelf kan en wat ouders kunnen bijdragen

Sommige ouders herkennen de vraag en begrijpen wat ermee bedoeld wordt: het gaat om eigen kracht en samenwerken. Ze hebben hier een positieve ervaring mee, vooral als de vraag op een respectvolle manier wordt gesteld en er ook concrete hulp wordt aangeboden. Andere ouders hebben juist een negatieve ervaring, vooral als de vraag overkomt als een oordeel of als het lijkt te gaan om geld besparen (bijvoorbeeld door het noemen van kosten op een indicatie, wat schuldgevoel kan geven). Het is voor sommige ouders belangrijk dat zij hun eigen ideeën kunnen inbrengen, zonder dat dit voelt als een verplichting of als afschuiven van verantwoordelijkheid. Het moet juist voelen als een gezamenlijke zoektocht naar haalbare oplossingen.

De ouders noemen de volgende knelpunten:

- Het grote personeelsverloop.
- Onvoldoende voorbereiding (dossierkennis), empathie en gelijkwaardigheid.
- Lange wachttijden en geen proactieve updates in het proces.
- Procedures en termen zijn niet altijd eenduidig en transparant.
- De herhaaldelijke herindicaties voor bijvoorbeeld het persoonsgebonden budget.
- Onduidelijkheid over vaste contactpersonen en de bereikbaarheid.
- Onduidelijkheid over voorliggende voorzieningen en rollen (huisarts/consultatiebureau).

Het ontbreken van deze basis veroorzaakt bij een deel van de ouders stress en geeft het gevoel te ‘moeten vechten’, wat tot verergering van de problematiek kan leiden.

In de onderstaande tabel staat de top 5 meest genoemde thema’s onder ouders. Aantallen en percentages zijn gebaseerd op unieke respondenten per thema.

Thema	*Totaal*	*Positief*	*Negatief*	*Neutraal*
1. Communicatie & bereikbaarheid (incl. dossier/verslaglegging)	**25**	4	17	4
2. Wachttijden, doorlooptijden & bureaucratie (herindicaties/PGB)	**25**	2	20	3
3. Toeleiding naar passende hulp & regie/doorverwijzing	**23**	7	11	5
4. Deskundigheid & kennis van problematiek	**23**	3	15	5
5. Continuïteit & vaste contactpersoon (wisselingen)	**23**	2	18	3

Tabel 5. Sentimentsanalyse ervaringen met consulenten - ouders

Thema 1: Communicatie & bereikbaarheid (incl. dossier/verslaglegging)

Positieve ervaringen

Ouders waardeerden consulenten die goed bereikbaar waren, snel terugbelden en duidelijke afspraken maakten. Een moeder noemde dit:

> ***“Ze belde altijd terug en hield me op de hoogte.”***

Dit gaf vertrouwen en duidelijkheid.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Veel ouders klaagden over gebrekkige communicatie: consulenten die niet reageerden, dossiers die niet klopten of verkeerde informatie doorgaven. Het niet nakomen van afspraken en slechte verslaglegging zorgden voor ergernis en wantrouwen. Een ouder zei:

> *"Het verslag dat ik kreeg, klopte van geen kant."*

Dit leidde tot vertraging en onzekerheid.

Neutrale ervaringen

Sommige ouders gaven aan dat communicatie meestal zakelijk verliep: functioneel maar zonder extra aandacht of empathie.

Thema 2: Wachttijden, doorlooptijden & bureaucratie (herindicaties/PGB)

Positieve ervaringen

Een kleine groep ouders gaf aan dat hun aanvraag snel werd opgepakt, vooral wanneer er sprake was van een vaste consulent of een spoedsituatie. Dit gaf hen vertrouwen dat er wel degelijk snel gehandeld kon worden als het nodig was.

Negatieve ervaringen

De meerderheid ervoer lange wachttijden en veel bureaucratische stappen, zoals herhaaldelijke aanvragen en herindicaties. Ouders moesten vaak maanden wachten op een besluit, terwijl de hulp dringend nodig was. Een ouder beschreef dit als:

> *"Je moet steeds opnieuw formulieren invullen, terwijl de situatie hetzelfde blijft."*

Dit gaf gevoelens van machteloosheid en verhoogde de druk op gezinnen.

Neutrale ervaringen

Een klein aantal ouders zag de bureaucratische stappen als een gegeven binnen het systeem en accepteerde dat dit tijd kost.

Thema 3: Toeleiding naar passende hulp & regie/doorverwijzing

Positieve ervaringen

Ouders die een proactieve consulent hadden, gaven aan dat zij snel en gericht bij passende organisaties terechtkwamen. Een ouder zei:

> *"Ze verwees ons meteen door naar de juiste plek, dat was een opluchting."*

Dit gaf vertrouwen en zorgde voor vlotte start van de hulp.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Veel ouders moesten echter zelf op zoek naar een geschikte aanbieder. Zij kregen pas achteraf formele goedkeuring. Dit werd ervaren als gebrek aan steun vanuit de gemeente. Ook waren er ouders die geen uitleg kregen over de opties en zich daardoor verloren voelden. Een ouder benoemde:

> *"Wij moesten zelf alles uitzoeken en de gemeente gaf pas achteraf toestemming."*

Neutrale ervaringen

Een deel van de ouders gaf aan dat de gemeente wel opties noemde, maar dat dit niet verder werd toegelicht of opgevolgd. Hierdoor bleef de toegevoegde waarde beperkt.

Thema 4: Deskundigheid & kennis van problematiek

Positieve ervaringen

Wanneer consulenten goed op de hoogte waren van de specifieke problematiek (bijvoorbeeld autisme of hechtingsstoornissen), voelden ouders zich gehoord en serieus genomen. Hun adviezen sloten beter aan en boden concrete perspectieven. Een ouder gaf aan:

> *"Ze begreep precies waar we tegenaan liepen en gaf gerichte adviezen."*

Negatieve ervaringen

Veel ouders hadden juist de indruk dat consulenten onvoldoende kennis hadden. Zij moesten zelf uitleggen wat bepaalde diagnoses inhielden, of merkten dat consulenten adviezen van deskundigen niet volgden. Dit leidde soms tot verkeerde beslissingen of het afwijzen van passende hulp. Een voorbeeld:

> *"De consulent wist niet eens wat een begeleider in het onderwijs doet."*

Dit zorgde voor frustratie en twijfel aan de kwaliteit.

Neutrale ervaringen

Enkele ouders gaven aan dat de deskundigheid sterk wisselde per persoon. Bij de ene consulent voelden ze zich serieus genomen, bij de ander niet.

© Reiger Research | 2025

Thema 5: Continuïteit & vaste contactpersoon (wisselingen)

Positieve ervaringen

Ouders die langere tijd één vaste consulent hadden, benadrukten het belang van continuïteit. Een vaste contactpersoon kende het dossier, wist welke stappen eerder waren gezet en kon daardoor sneller schakelen. Dit gaf vertrouwen en rust. Eén ouder zei:

> ***"Met haar kon ik snel schakelen, ze kende ons verhaal en gaf goede tips."***

Deze stabiliteit zorgde ervoor dat gezinnen minder tijd kwijt waren aan het steeds opnieuw uitleggen van hun situatie.

Negatieve ervaringen

Het vaak wisselen van consulenten werd door de meeste ouders als frustrerend en vermoeiend ervaren. Sommige gezinnen kregen in enkele jaren zes of zeven verschillende consulenten. Hierdoor moest telkens opnieuw het verhaal verteld worden. Dit gaf ouders het gevoel niet serieus genomen te worden en zorgde voor wantrouwen in de gemeente. Een ouder benoemde:

> ***"Elke keer weer een nieuwe consulent, en elke keer opnieuw beginnen. Dat put je uit."***

De gevolgen waren vertraging in hulpverlening en extra stress.

Neutrale ervaringen

Enkele ouders namen het wisselen voor lief en zagen het als een kenmerk van het systeem. Zij legden zich erbij neer dat de gemeente formeel toetst, maar vonden het vervelend dat er geen duidelijke overdracht plaatsvond.

© Reiger Research | 2025

ERVARINGEN VAN DE JONGEREN

Ervaringen met gesprekken met consulenten

Sommige jongeren zijn tevreden over hun contact met de consulent. Ze vinden het fijn als de consulent op een normale en gelijkwaardige manier praat, zich aan afspraken houdt en snel reageert. Bijvoorbeeld door duidelijk uit te leggen wat er gaat gebeuren of door snel door te verwijzen naar passende hulp. .Andere jongeren hebben minder goede ervaringen. Ze noemen gemiste afspraken, onduidelijke of te late communicatie, steeds wisselende contactpersonen en een manier van praten die ze als kinderachtig ervaren (“alsof ik vijf jaar was”). Deze negatieve ervaringen zorgen voor frustratie en minder vertrouwen in de hulpverlening. In één geval leidde het uitblijven van een indicatie er bijna toe dat een jongere geen noodzakelijke hulp kreeg.

Hielp het gesprek het verhaal/situatie te verduidelijken?

Niet genoeg jongeren hebben hier uitgebreid op gereageerd, waardoor er geen volledige analyse mogelijk is. Toch geven sommige jongeren aan dat de consulent hun situatie goed begreep. Dit kwam vooral doordat hun begeleider extra uitleg gaf of belangrijke informatie deelde.

Hielp het gesprek om goede hulp te vinden?

Er zijn te weinig reacties van jongeren om een volledige analyse te maken. Toch zijn er enkele duidelijke voorbeelden. Eén jongere vertelt dat de eerste consulent alles goed regelde. Een andere jongere bespreekt hoe hij samen met de consulent verschillende opties kon bekijken. Aan de andere kant zijn er ook jongeren die weinig hulp kregen bij het maken van keuzes. Zij moesten zelf uitzoeken wat mogelijk was en voelden zich daarin niet goed ondersteund.

Zijn nieuwe opties besproken en overwogen?

Onvoldoende reacties van jongeren op deze vraag om te analyseren.

Vragen over wat je zelf kunt doen (jongere) en wat ouders kunnen bijdragen

Onvoldoende reacties van jongeren op deze vraag om te analyseren.

Wat gaat goed en wat kan beter (jongeren)?

Jongeren waarderen vooral duidelijke uitleg, een normale en respectvolle benadering, en de mogelijkheid om zelf keuzes te maken. Tegelijkertijd zijn er verbeterpunten die regelmatig terugkomen: jongeren willen dat communicatie op tijd en eenduidig verloopt, bijvoorbeeld bij het ontvangen van brieven of online berichten en het naleven van deadlines. Ook hechten ze waarde aan stabiliteit in contactpersonen, vooral rond de overgang naar 18+ en bij overdrachten. Daarnaast is het belangrijk dat consulenten voldoende kennis hebben van psychische aandoeningen zoals autisme, zodat de toon en ondersteuning beter aansluiten bij de behoeften van de jongere.

© Reiger Research | 2025

Omdat minder jongeren ervaringen hadden met consulenten, beperken we ons tot drie thema's waar voldoende input voor is.

Thema	*Totaal*	*Positief*	*Negatief*	*Neutraal*
1. Bejegening & gelijkwaardigheid	**7**	3	3	1
2. Communicatie, deadlines & miscommunicatie	**7**	1	5	1
3. Doorverwijzing naar passende hulp	**6**	3	2	1

Tabel 6. Sentimentsanalyse ervaringen met consulenten - jongeren

Thema 1: Bejegening & gelijkwaardigheid

Positieve ervaringen

Jongeren waardeerden consulenten die hen op een normale en respectvolle manier benaderden. Zij vonden het belangrijk dat er niet op een kinderlijke toon werd gesproken, maar dat er serieus naar hen werd geluisterd. Een jongere zei:

> ***"Ze praatte gewoon normaal tegen me, alsof ik een volwassen mens was."***

Dit zorgde voor vertrouwen en gaf hen het gevoel serieus genomen te worden.

Negatieve ervaringen

Tegelijkertijd ervaren meerdere jongeren dat sommige consulenten juist een neerbuigende houding aannemen, alsof ze tegen een klein kind praten. Dit werd als denigrerend en kwetsend ervaren. Een jongere gaf aan:

> ***"Ze praatte tegen me alsof ik vijf was, dat voelde echt vervelend."***

Ook het niet nakomen van afspraken of te laat bellen zorgde voor een gevoel van ongelijkwaardigheid.

Neutrale ervaringen

Enkele jongeren gaven aan dat gesprekken functioneel verliepen: niet heel bijzonder, maar ook niet storend. Ze zagen de gesprekken vooral als een formaliteit om hulp te regelen, zonder duidelijke meerwaarde.

Thema 2: Communicatie, deadlines & miscommunicatie

Positieve ervaringen

Wanneer consulenten helder communiceerden en afspraken nakwamen, gaven jongeren aan dit als prettig te ervaren. Een jongere vertelde dat haar eerste consulent alles snel en duidelijk regelde, waardoor ze vertrouwen kreeg in het proces.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Veel jongeren klaagden echter over slechte communicatie: gemiste deadlines, verwarrende brieven en tegenstrijdige boodschappen. Vooral jongeren met autisme gaven aan dat het missen van duidelijke afspraken en deadlines erg belastend was. Een jongere zei:

> ***"Ze hadden beloofd dat ik een brief kreeg, maar die kwam niet. Pas weken later kreeg ik alsnog iets, veel te laat."***

Dit zorgde voor stress en soms bijna uitval van noodzakelijke hulp.

Neutrale ervaringen

Een paar jongeren gaven aan dat de communicatie weliswaar rommelig was, maar dat dit uiteindelijk niet veel invloed had op de hulp die ze ontvingen. Zij ervoeren het vooral als irritant, maar niet doorslaggevend.

Thema 3: Doorverwijzing naar passende hulp

Positieve ervaringen

Jongeren die een proactieve consulent troffen, waren zeer tevreden. Deze consulenten luisterden naar hun wensen, legden opties uit en regelden een snelle doorverwijzing. Een jongere zei:

> ***"Ze regelde alles meteen en binnen twee maanden had ik een intake."***

Dit gaf hen het gevoel serieus genomen te worden en bood vertrouwen in de hulpverlening.

Negatieve ervaringen

Daartegenover staan jongeren die nauwelijks begeleiding kregen bij het vinden van hulp. Sommigen moesten zelf een aanbieder zoeken, waarna de gemeente slechts formeel toestemming gaf. Dit voelde alsof ze er alleen voor stonden. Een jongere benoemde:

> ***"Wij moesten zelf uitzoeken waar ik terecht kon, de gemeente hielp niet mee."***

Neutrale ervaringen

Enkele jongeren ervoeren dat er wel opties genoemd werden, maar dat zij uiteindelijk zelf moesten bepalen wat het beste paste. Zij zagen de rol van de consulent vooral als administratief in plaats van adviserend.

© Reiger Research | 2025

3.3 Preventief aanbod

In deze paragraaf bespreken we het preventieve aanbod. Daarbij gaat het om de vraag hoe ouders en jongeren denken dat problemen vroegtijdig gesignaleerd en erkend kunnen worden. Het doel is om te voorkomen dat jongeren onnodig in de jeugdhulp terechtkomen. Door op tijd in te grijpen en passende ondersteuning te bieden, kunnen problemen kleiner blijven en sneller worden opgelost.

OUDERS

Ouders benadrukken in de gesprekken het belang van preventief aanbod als middel om te voorkomen dat kleine problemen uitgroeien tot complexe en langdurige hulptrajecten. Zij zien dat signalen vaak al vroeg zichtbaar zijn, bijvoorbeeld bij het consultatiebureau, de kinderopvang of op school. Toch wordt volgens hen onvoldoende met deze signalen gedaan. Preventie wordt daardoor een gemiste kans: hoewel de problemen wel worden gezien, wordt er te weinig doorgepakt om escalatie te voorkomen. Een veelgehoorde ervaring is dat scholen en kinderopvang wel degelijk zorgen benoemen, maar vaak terughoudend zijn in het zetten van vervolgstappen. Leraren of pedagogisch medewerkers herkennen bijvoorbeeld achterstanden in taal of sociaal gedrag, maar weten niet goed welke route zij moeten volgen. Ouders voelen zich in die fase vaak aan hun lot overgelaten en moeten zelf het initiatief nemen om hulp te organiseren. Wanneer scholen en kinderopvang wél alert reageren en het gesprek aangaan met ouders, wordt dit enorm gewaardeerd en kan tijdige hulp veel verschil maken. Ook het consultatiebureau en de huisarts worden door ouders genoemd als belangrijke schakels. Wanneer zij adequaat reageren op zorgen, kan dat de weg naar passende ondersteuning versnellen. Toch ervaren ouders vaak dat signalen worden gebagatelliseerd: zorgen over spraak, motoriek of sociaal gedrag werden weggewuifd met opmerkingen als 'het komt wel goed'. Achteraf bleken dit verkeerde inschattingen met verstrekkende gevolgen. Dit heeft bij veel ouders geleid tot wantrouwen richting deze professionals. Daarnaast speelt de factor tijd een grote rol.

Ouders benoemen wachttijden als het grootste obstakel bij preventie. Zelfs wanneer signalen tijdig werden opgepikt, duurde het vaak maanden of langer voordat er daadwerkelijk hulp op gang kwam. Dit had serieuze gevolgen voor kinderen en gezinnen. Problemen verergerden, spanningen binnen het gezin namen toe, en ouders voelden zich overbelast. Preventief handelen verliest zijn waarde als de uitvoering te traag is.

Een ander aspect dat ouders aanhalen, is de rol van de sociale omgeving. Familieleden, buren of vrijwilligersorganisaties zoals Buurtgezinnen en Home-Start kunnen in een vroege fase van grote betekenis zijn. Ouders die deze steun ontvingen, ervoeren dat als een belangrijke verlichting van hun zorglast. Tegelijkertijd geven anderen aan dat deze steun vaak ontbreekt, omdat er schaamte is om hulp te vragen of omdat de omgeving niet weet hoe te handelen.

Tot slot valt op dat ouders veel waarde hechten aan deskundigheid en samenwerking. Zij ervaren dat professionals niet altijd voldoende kennis hebben van specifieke ontwikkelingsproblemen, zoals autisme of taalachterstanden. Ook werken instanties geregeld langs elkaar heen, waardoor waardevolle tijd verloren gaat. Preventie vraagt volgens ouders niet alleen om vroeg signaleren, maar vooral ook om deskundige opvolging en een gezamenlijke aanpak.

Samenvattend zien ouders preventie als een kansrijk middel, mits het gepaard gaat met snelle opvolging, korte wachttijden, deskundige begeleiding en betrokkenheid van het netwerk. Ontbreken deze voorwaarden, dan voelen ouders zich aan hun lot overgelaten en escaleert de situatie onnodig.

© Reiger Research | 2025

In de onderstaande tabel staan de vijf meest genoemde thema's met betrekking tot het voorkomen van (onnodig veel) jeugdhulp.

Thema	*Aantal respondenten*
1. Rol van school en kinderopvang	24
2. Wachtlijsten en gebrek aan opvolging	20
3. Signalerende rol van consultatiebureau/huisarts	18
4. Deskundigheid en samenwerking professionals	15
5. Betrekken van netwerk en omgeving	12

Tabel 7. Top 5 meest genoemde thema's over preventie - ouders

Thema 1: Rol van school en kinderopvang

Ouders zien scholen en kinderopvang als de plekken waar problemen vaak het eerst zichtbaar zijn. Positieve ervaringen betreffen leerkrachten die tijdig aan de bel trokken en ouders hielpen de juiste stappen te zetten.

> ***"De kleuterschool zag dat mijn dochter achterliep in taal, en door de logopedie die toen startte zijn veel problemen beperkt gebleven."***

Negatieve ervaringen zijn talrijker: signalen werden soms genegeerd of gebagatelliseerd, waardoor problemen groter werden.

Thema 2: Wachtlijsten en gebrek aan opvolging

Vrijwel alle ouders noemen wachttijden als groot knelpunt.

> ***"Mijn zoon staat al jaren stil in zijn sociale ontwikkeling – met eerder hulp had dat anders geweest."***

Preventie verliest zijn betekenis wanneer gezinnen maanden of jaren moeten wachten. Ouders voelden zich machteloos en uitgeput.

Thema 3: Signalerende rol van consultatiebureau/huisarts

Sommige ouders prijzen het consultatiebureau of de huisarts voor hun oplettendheid en snelle verwijzing.

> ***"Via de huisarts ging het snel, en daar hebben we als gezin enorm van geprofiteerd."***

Veel vaker ervaren ouders echter dat zorgen niet serieus genomen werden. Vooral het advies om "het even aan te kijken" bleek achteraf schadelijk.

© Reiger Research | 2025

Thema 4: Deskundigheid en samenwerking professionals

Wanneer professionals goed samenwerkten en voldoende kennis hadden, gaf dat ouders vertrouwen.

> ***"De logopedist en de school werkten samen, dat gaf veel rust."***

Negatieve ervaringen betroffen het gebrek aan kennis of samenwerking, waardoor gezinnen van het kastje naar de muur werden gestuurd.

Thema 5: Betrekken van netwerk en omgeving

Ouders benadrukken de waarde van sociale steun, zoals Buurtgezinnen of hulp van familie.

> ***"Buurtgezinnen hielp ons enorm, juist in die eerste fase."***

Tegelijk ervaren velen dat deze steun vaak ontbreekt door schaamte of onwetendheid. Zonder netwerk voelen gezinnen zich geïsoleerd en raken sneller overbelast.

JONGEREN

Jongeren vertellen in de gesprekken dat preventief aanbod vaak onvoldoende aansluit bij hun ervaringen en behoeften. Zij benadrukken dat signalen wel degelijk zichtbaar waren, maar dat er te weinig mee werd gedaan. Preventie betekent voor hen vooral dat iemand hen tijdig ziet, serieus neemt en de juiste hulp inschakelt voordat problemen uit de hand lopen.

Een belangrijk thema is wachttijd. Veel jongeren vertelden dat zij maanden, soms bijna een jaar, moesten wachten tussen hun eerste melding en de daadwerkelijke start van hulp. In die periode namen klachten toe: gevoelens van eenzaamheid, somberheid en schooluitval kwamen vaker voor. Jongeren gaven aan dat deze periode bijzonder zwaar was, juist omdat zij al de moed hadden verzameld om hulp te vragen en vervolgens niets gebeurde.

Daarnaast benoemen jongeren het belang van een vertrouwensband. Wanneer een docent, mentor of begeleider tijd vrijmaakte en persoonlijke aandacht toonde, gaf dit een gevoel van veiligheid en erkenning. Jongeren gaven aan dat zij zich daardoor eerder durfden openstellen. Daartegenover staan ervaringen waarin docenten of mentoren signalen negeerden of minimaliseerden. Dit leidde tot het gevoel dat hun problemen niet serieus werden genomen.

Ook de rol van ouders en gezin wordt genoemd. Sommige jongeren zijn dankbaar voor ouders die snel reageerden en actief hulp zochten. Anderen ervaren dat er thuis te weinig steun was, bijvoorbeeld door spanningen in het gezin of doordat ouders hun zorgen niet herkenden. Voor deze jongeren werd de drempel om hulp te zoeken groter.

Verder speelt schaamte een grote rol. Jongeren vertelden dat zij bang waren om "zwak" of "raar" gevonden te worden. Dit weerhield hen ervan om hun problemen bespreekbaar te maken. Een gebrek aan laagdrempelige plekken om hun zorgen te delen, zoals een mentoruur of schoolmaatschappelijk werk, vergrootte deze drempel.

© Reiger Research | 2025

Tot slot valt op dat jongeren veel waarde hechten aan continuïteit en deskundigheid. Wisselingen van begeleiders of professionals die hun klachten bagatelliseerden, ondermijnden het vertrouwen. Jongeren benoemen dat dit juist in een vroege fase schadelijk is, omdat preventie alleen werkt wanneer er snel en zorgvuldig gehandeld wordt.

Samengevat zien jongeren preventie als een kans om problemen beheersbaar te houden, maar ervaren zij dat signalen vaak worden gemist, niet serieus genomen of te laat opgepakt. Voor effectieve preventie zijn vertrouwen, deskundigheid, snelle opvolging en laagdrempelige toegang essentieel.

In de onderstaande tabel staan de meest genoemde thema's met betrekking tot preventie.

Thema	*Aantal respondenten*
1. Wachttijden & start hulp	12
2. Vertrouwensband & stabiliteit	10
3. Rol van ouders en gezin	9
4. Toegankelijkheid en schaamte	8
5. Continuïteit en deskundigheid	7

Tabel 8. Top 5 meest genoemde thema's over preventie - jongeren

Thema 1: Wachttijden & start hulp

Veel jongeren klaagden over wachttijden van 8 tot 12 maanden. Deze periode zorgde voor verergering van klachten en verlies van vertrouwen.

> ***"Het heeft acht, negen maanden geduurd voordat het echt begon… de depressie werd erger."***

Thema 2: Vertrouwensband & stabiliteit

Jongeren benadrukken dat een goede band met een mentor of begeleider cruciaal is.

> ***"Mijn mentor vroeg altijd hoe het ging, en dat hielp mij enorm."***

Bij wisselingen of gebrek aan aandacht voelden jongeren zich niet serieus genomen.

Thema 3: Rol van ouders en gezin

Het gezin speelt een sleutelrol in preventie. Positief waren jongeren die steun kregen van ouders:

> ***"Mijn moeder had snel door wat er mis was en zocht hulp."***

Door spanningen thuis ervoeren jongeren weinig steun.

© Reiger Research | 2025

Thema 4: Toegankelijkheid en schaamte

Veel jongeren gaven aan dat schaamte hen tegenhield om hulp te zoeken. Een gebrek aan veilige, laagdrempelige plekken vergrootte de drempel.

"Ik wilde niet zielig gevonden worden, dus zei ik niets."

Thema 5: Ervaring en deskundigheid

Jongeren benoemen dat zij behoefte hebben aan begeleiders die hun situatie begrijpen. Gebrek aan deskundigheid en ook wel ervaring kunnen leiden tot de inzet van ongeschikte of onnodig meer jeugdhulp.

"Ze zeiden dat het vanzelf over zou gaan – dat pakte slecht uit."

© Reiger Research | 2025

3.4 Kwaliteit van de jeugdhulpverlening

In deze paragraaf wordt ingegaan op de wijze waarop ouders en jongeren de kwaliteit van de jeugdhulp ervaren. Er wordt onderzocht welke aspecten zij belangrijk vinden binnen de jeugdhulpverlening en hoe zij deze in de praktijk beleven.

ERVARINGEN OUDERS

Ouders vertellen uitvoerig over hun ervaringen met jeugdhulpverleners. Hun verhalen laten zien dat er grote verschillen bestaan in de kwaliteit van de geboden ondersteuning. Waar deskundigheid, continuïteit en duidelijke communicatie aanwezig zijn, voelen ouders zich gehoord en gesteund. Waar die voorwaarden ontbreken, overheerst frustratie, onzekerheid en een gevoel van machteloosheid. Voor veel ouders is de kwaliteit van jeugdhulp dus direct verbonden met de manier waarop professionals kennis, regie en menselijkheid weten te combineren.

Deskundigheid wordt vaak genoemd als fundament voor vertrouwen. Ouders ervaren dat hulpverleners die de specifieke problematiek van hun kind begrijpen — zoals autisme, ADHD of hechtingsstoornissen — beter in staat zijn om passende adviezen te geven en samen te werken met het gezin. Daartegenover staan situaties waarin ouders de indruk kregen dat kennis ontbrak. In zulke gevallen moesten zij zelf adviezen van specialisten uitleggen of merkten ze dat die adviezen niet serieus werden genomen. Dit tastte het vertrouwen aan en maakte dat ouders zich onvoldoende erkend voelden.

Een ander terugkerend thema is continuïteit. Ouders benadrukken dat wisselingen van hulpverleners belastend zijn. Iedere keer opnieuw het verhaal vertellen kost energie en voelt alsof men telkens weer van voren af aan begint. Waar er wél sprake is van stabiliteit, ontstaat rust en vooruitgang. Ouders ervaren dat vaste contactpersonen niet alleen tijd besparen, maar ook het gevoel geven dat iemand werkelijk verantwoordelijkheid draagt voor de voortgang.

Communicatie en bejegening vormen eveneens belangrijke beoordelingscriteria. Ouders waarderen het wanneer professionals duidelijk uitleg geven, afspraken nakomen en tijdig terugkoppeling doen. Verslagen die correct zijn en op tijd komen, versterken het vertrouwen. Daartegenover staan negatieve ervaringen met onduidelijke afspraken, uitblijvende terugbelverzoeken en verslagen die niet overeenkomen met de werkelijkheid.

Daarnaast speelt samenwerking tussen partijen een cruciale rol. Ouders ervaren vaak problemen op de grenzen tussen organisaties, zoals de gemeente, school, GGZ en huisarts. Positieve voorbeelden laten zien dat gezamenlijke doelen, korte lijnen en een vaste regisseur tot snellere en betere hulp leiden. Ouders pleiten daarom voor meer afstemming en gezamenlijke verantwoordelijkheid.

Tot slot benoemen ouders wachttijden en gebrekkige opvolging als groot obstakel. Zowel de lange wachttijden tot een eerste gesprek of behandeling, als de “kleine wachttijden” tussen afspraken of bij het wachten op terugkoppeling, zorgen voor onzekerheid en stress. Ouders beschrijven dat dit hun draagkracht ernstig ondermijnt en kan leiden tot escalatie van problemen.

Samengevat zien ouders kwaliteit bij jeugdhulpverleners als de combinatie van deskundigheid, continuïteit, duidelijke communicatie, samenwerking en tijdige opvolging. Waar deze elementen aanwezig zijn, maakt de hulp daadwerkelijk verschil. Waar ze ontbreken, groeit de frustratie en neemt de druk op gezinnen verder toe.

© Reiger Research | 2025

Wat vinden ouders belangrijk?

- Deskundigheid over specifieke problematiek (ASS, ADHD, trauma, hechting).
- Vaste contactpersoon en warme overdrachten bij wisselingen.
- Heldere, tijdige communicatie en correcte verslaglegging.
- Actieve samenwerking tussen gemeente, school, GGZ en huisarts.
- Bereikbaarheid, voorspelbare opvolging en overbrugging van wachttijden.

We hebben de vijf meest genoemde thema's door ouders over de kwaliteit van de jeugdhulpverlening in kaart gebracht en nader uitgewerkt.

Thema	*Totaal*	*Positief*	*Negatief*	*Neutraal*
1. Deskundigheid & kennis	**22**	6	13	3
2. Communicatie & bejegening	**21**	7	11	3
3. Continuïteit & vaste hulpverlener	**19**	5	12	2
4. Bereikbaarheid & opvolging	**18**	3	13	2
5. Samenwerking tussen partijen	**17**	4	10	3

Tabel 9. Sentimentsanalyse kwaliteit jeugdhulpverlening - ouders

Thema 1. Deskundigheid & kennis

Positieve ervaringen

Ouders benadrukken dat deskundigheid de basis vormt van effectieve hulp. Zij waarderen hulpverleners die kennis hebben van specifieke problematiek zoals autisme, ADHD, trauma of hechtingsstoornissen. Zulke hulpverleners herkennen signalen sneller en bieden adviezen die aansluiten bij de thuissituatie.

> **"Ze begreep precies wat er aan de hand was en gaf meteen werkbare tips — we konden thuis gelijk aan de slag."**

Deze deskundigheid geeft niet alleen rust, maar ook vertrouwen dat hun kind in veilige handen is. Ouders vertellen dat zij hierdoor beter durven los te laten en minder het gevoel hebben zelf de regie te moeten houden.

Negatieve ervaringen

Een meerderheid van de ouders vertellen echter dat deskundigheid vaak ontbreekt. Ze moeten diagnoses of adviezen van specialisten zelf uitleggen of ervaren dat deze adviezen niet worden opgevolgd. Dit wordt gezien als een gemiste kans.

> **"Ik moest zelf het verslag van de kinderpsychiater uitleggen, want de hulpverlener wist niet wat ermee bedoeld werd."**

Het gevolg is dat de verkeerde keuzes gemaakt worden of dat er te lichte ondersteuning wordt ingezet, terwijl de problematiek complex is. Ouders ervaren dat dit kostbare tijd verspilt en tot frustratie leidt.

© Reiger Research | 2025

Neutrale ervaringen

Een kleinere groep ouders zegt dat deskundigheid sterk afhankelijk is van de persoon. De ene keer treffen zij een hulpverlener die goed geïnformeerd is, de andere keer iemand die nauwelijks aansluit. Dit maakt de kwaliteit onvoorspelbaar. Ouders zien dit niet altijd als direct schadelijk, maar vinden de afhankelijkheid van 'toeval' riskant.

Thema 2: Communicatie & bejegening

Positieve ervaringen

Ouders waarderen duidelijke communicatie, voorspelbaarheid en respectvolle bejegening. Hulpverleners die rustig uitleggen en afspraken nakomen, worden als betrouwbaar gezien.

> ***"Ze legde alles rustig uit en checkte of het klopte wat er in het verslag stond. Dat gaf vertrouwen."***

Ouders vinden het waardevol als hulpverleners tussentijdse updates geven, ook wanneer er nog geen nieuws is. Dit geeft hen overzicht en voorkomt onzekerheid.

Negatieve ervaringen

Veel ouders noemen voorbeelden van slechte communicatie: terugbelverzoeken die blijven liggen, tegenstrijdige informatie of verslagen die niet overeenkomen met wat besproken is.

> ***"Ik moest drie keer bellen voordat er eindelijk iemand reageerde."***

Dit wekt frustratie en tast de relatie aan. Onbetrouwbare communicatie maakt dat ouders zich buitengesloten voelen, terwijl zij juist gezien willen worden als gelijkwaardige partners.

Neutrale ervaringen

Sommige ouders vinden de communicatie zakelijk en voldoende. Zij krijgen de nodige informatie, maar ervaren weinig warmte of persoonlijke aandacht. Dit leidt niet direct tot klachten, maar versterkt ook geen vertrouwen.

Thema 3: Continuïteit & vaste hulpverlener

Positieve ervaringen

Ouders die langdurig dezelfde hulpverlener hebben, ervaren rust en continuïteit.

> ***"We hoefden niet steeds opnieuw te beginnen, dat gaf zoveel opluchting."***

Continuïteit zorgt ervoor dat doelen niet uit beeld raken en dat er voortgang wordt geboekt. Ouders waarderen het als de hulpverlener hun situatie echt leert kennen en niet telkens opnieuw hoeft te vragen naar de voorgeschiedenis.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Veel ouders vertellen echter dat ze voortdurend nieuwe hulpverleners kregen.

> *"In drie jaar tijd zes verschillende mensen — dat slurpt energie en vertrouwen."*

Bij iedere wisseling gaat kostbare context verloren. Ouders voelen zich hierdoor niet serieus genomen en verliezen hun motivatie om te investeren in het contact.

Neutrale ervaringen

Een kleinere groep ouders accepteert wisselingen als onvermijdelijk, bijvoorbeeld bij ziekte of vertrek van een hulpverlener, mits er een goede overdracht plaatsvindt.

Thema 4: Bereikbaarheid & opvolging

Positieve ervaringen

Ouders vertellen dat samenwerking tussen school, huisarts en jeugdhulpverleners veel kan opleveren.

> *"Eindelijk zaten ze samen aan tafel en toen kwam er beweging."*

Gezamenlijke doelen en korte lijnen leiden volgens hen tot betere resultaten en minder dubbel werk.

Negatieve ervaringen

Veel ouders klagen juist dat de samenwerking ontbreekt en dat niemand de regie pakt.

> *"Iedereen deed iets, maar niemand had overzicht."*

Hierdoor vallen gezinnen tussen wal en schip en duurt het langer voordat passende hulp start. Ouders zien dit als een van de grootste knelpunten.

Neutrale ervaringen

Een deel van de ouders benoemt dat er wel overleg plaatsvond, maar dat dit weinig concreets opleverde. Er werd veel gepraat, maar de doorwerking naar hulp bleef beperkt.

Thema 5: Samenwerking tussen partijen

Positieve ervaringen

Enkele ouders noemen snelle reacties en goede opvolging als groot pluspunt.

> *"Binnen twee dagen kreeg ik een reactie en stond er iemand op de stoep."*

© Reiger Research | 2025

Dit gaf vertrouwen en een gevoel at ze er niet alleen voor stonden.

Negatieve ervaringen

Veel vaker vertellen ouders echter over slechte bereikbaarheid. Ze wachten weken op reacties of zien dat afspraken niet worden nagekomen.

> ***"Het duurde een half jaar voordat er iemand langskwam, terwijl we in een crisissituatie zaten."***

Deze ervaringen leiden tot frustratie en stress.

Neutrale ervaringen

Een kleine groep ouders vond de bereikbaarheid wisselend: soms snel en adequaat, soms traag. Voor hen was dit niet altijd problematisch, maar het gaf wel onzekerheid.

ERVARINGEN JONGEREN

Jongeren geven een wisselend beeld van hun ervaringen met jeugdhulpverleners. Waar het goed gaat, voelen zij zich serieus genomen, krijgen ze duidelijke uitleg en bouwen ze vertrouwen op. Dit motiveert hen om actief mee te werken en hun situatie bespreekbaar te maken. Waar het misgaat, overheerst het gevoel dat er óver hen in plaats van mét hen wordt gesproken. Ze ervaren wisselingen, lange wachttijden en gebrekkige communicatie als zwaar belastend.

Voor jongeren is duidelijke communicatie een randvoorwaarde. Zij willen weten wat er gaat gebeuren, welke stappen er volgen en wat hun rol daarin is. Wanneer afspraken niet worden nagekomen of informatie te laat komt, voelen jongeren zich buitengesloten en onzeker.

Vertrouwen en gelijkwaardigheid vormen een tweede pijler. Jongeren benadrukken dat ze serieus genomen willen worden en mee willen beslissen. Waar dit ontbreekt, nemen wantrouwen en weerstand toe, en haken jongeren sneller af.

Ook continuïteit speelt een grote rol. Wisselingen van hulpverleners leiden tot vermoeidheid en verlies van vertrouwen. Jongeren vinden het frustrerend om telkens opnieuw hun verhaal te moeten doen. Stabiele relaties daarentegen zorgen voor veiligheid en voortgang.

Daarnaast spelen wachttijden en bereikbaarheid een belangrijke rol. Lange wachttijden leiden tot verergering van klachten en verlies van motivatie. Tussentijdse check-ins of tijdelijke ondersteuning worden gemist.

Tot slot benadrukken jongeren het belang van participatie en inspraak. Zij willen keuzes kunnen maken, bijvoorbeeld in de vorm van hulp of het type contact. Het recht om van hulpverlener te wisselen wanneer er geen klik is, zien zij als essentieel.

Samengevat zien jongeren kwaliteit vooral als een combinatie van duidelijke communicatie, gelijkwaardige bejegening, continuïteit, bereikbaarheid en echte inspraak. Wanneer deze elementen ontbreken, ontstaat frustratie en trekken jongeren zich terug.

© Reiger Research | 2025

Wat vinden jongeren belangrijk?

- Heldere communicatie en voorspelbare afspraken.
- Gelijkwaardige bejegening en een vertrouwensband.
- Continuïteit van begeleiders en stabiele trajecten.
- Snelle start en bereikbaarheid in de tussentijd.
- Inspraak en keuzevrijheid.

Ook voor de jongeren is een top vijf samengesteld van de meest genoemde thema's. Deze thema's zijn vervolgens nader geanalyseerd en uitgewerkt.

Thema	*Totaal*	*Positief*	*Negatief*	*Neutraal*
1. Communicatie & duidelijkheid	**16**	5	9	2
2. Vertrouwen & gelijkwaardigheid	**14**	6	6	2
3. Wachttijden & bereikbaarheid	**12**	2	9	1
4. Continuïteit & stabiliteit	**11**	4	6	1
5. Participatie & inspraak	**9**	4	4	1

Tabel 10. Sentimentsanalyse kwaliteit jeugdhulpverlening - jongeren

Thema 1: Communicatie & duidelijkheid

Positieve ervaringen

Jongeren waarderen het enorm als hulpverleners in normale taal uitleggen wat er gaat gebeuren. Het geeft hen overzicht en rust.

> ***"Ze legde uit wat er zou gebeuren, zonder moeilijke woorden. Dat hielp mij echt."***

Duidelijke communicatie, samenvattingen van gesprekken en voorspelbare afspraken zorgen ervoor dat jongeren zich serieus genomen voelen. Het versterkt hun motivatie om actief mee te werken. Heldere communicatie maakt jongeren zelfverzekerder en meer bereid om verantwoordelijkheid te nemen.

Negatieve ervaringen

Veel jongeren vertellen juist dat communicatie vaak te laat, onduidelijk of tegenstrijdig is. Brieven komen na afspraken binnen of zijn moeilijk te begrijpen. Dit maakt hen onzeker en het gevoel dat er óver hen in plaats van mét hen wordt gesproken.

> ***"Ik snapte de brief niet en niemand legde het uit."***

Ook ervaren ze dat toezeggingen niet worden nagekomen. Dit maakt dat ze zich buitengesloten voelen en wantrouwen ontwikkelen. Onduidelijke communicatie leidt tot stress, demotivatie en soms tot het afbreken van trajecten.

© Reiger Research | 2025

Neutrale ervaringen

Een kleinere groep jongeren ervaart de communicatie als voldoende, maar niet bijzonder. Ze krijgen de nodige informatie, maar missen persoonlijke aandacht of nuance.

Thema 2: Vertrouwen & gelijkwaardigheid

Positieve ervaringen

Wanneer jongeren het gevoel krijgen dat ze als gelijkwaardige gesprekspartner worden behandeld, groeit hun vertrouwen.

"Hij sprak gewoon met me alsof ik volwassen was, dat voelde goed."

Dit stimuleert openheid en bereidheid om samen te werken.

Negatieve ervaringen

Sommige jongeren zeggen dat ze niet serieus worden genomen of dat hun verhaal in twijfel wordt getrokken.

"Ze keken me aan alsof ik overdreef, dat deed pijn."

Dit leidt tot terughoudendheid en wantrouwen richting de professional. Vertrouwen en gelijkwaardigheid zijn randvoorwaarden om jongeren bij de hulp te betrekken. Als dit ontbreekt, haken jongeren sneller af of weigeren ze hulp.

Neutrale ervaringen

Een deel van de jongeren ervaart het contact als zakelijk en correct, maar zonder gevoel van echte gelijkwaardigheid.

Thema 3: Continuïteit & stabiliteit

Positieve ervaringen

Jongeren die langere tijd dezelfde begeleider hebben, benoemen dit als een grote meerwaarde. Het biedt veiligheid en zorgt dat ze sneller durven te delen.

"Ik kon eindelijk echt iets opbouwen."

Continuïteit geeft jongeren het gevoel dat hun verhaal onthouden wordt. Stabiliteit zorgt voor voortgang en vertrouwen.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Veel jongeren maken echter meerdere wisselingen mee.

> *"In twee jaar tijd vijf verschillende hulpverleners — ik was er helemaal klaar mee."*

Dit maakt dat zij het vertrouwen verliezen en hun verhaal steeds opnieuw moeten doen.

Neutrale ervaringen

Een kleine groep jongeren ervaart wisselingen als onvermijdelijk, maar verwacht dan wel een warme overdracht.

Thema 4: Wachttijden & bereikbaarheid

Positieve ervaringen

Een paar jongeren vertellen dat zij snel hulp kregen en hun hulpverlener bereikbaar was.

> *"Binnen een paar weken was er iemand, dat gaf me vertrouwen."*

Dit werd gezien als een uitzondering, maar zeer positief. Goede bereikbaarheid en opvolging bieden jongeren juist houvast en vertrouwen.

Negatieve ervaringen

De meeste jongeren ervaren lange wachttijden en slechte bereikbaarheid.

> *"Ik moest bijna een jaar wachten voor ik hulp kreeg, dat was zwaar."*

Telefonische bereikbaarheid of terugbelverzoeken worden vaak als onvoldoende ervaren. Lange wachttijden en slechte bereikbaarheid vergroten stress en verminderen motivatie.

Neutrale ervaringen

Sommigen accepteren wachttijden, zolang er tussentijds contactmomenten of tijdelijke ondersteuning zijn.

5. Participatie & inspraak

Positieve ervaringen

Jongeren waarderen het sterk wanneer zij inspraak krijgen in beslissingen en keuzevrijheid ervaren.

> *"Ik mocht zelf meebeslissen welke begeleiding het beste paste, dat gaf vertrouwen."*

Dit vergroot hun motivatie en eigenaarschap. Echte participatie versterkt de betrokkenheid en verhoogt de kans op succesvolle hulp.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Wanneer jongeren buitengesloten worden of merken dat er óver hen in plaats van mét hen wordt gesproken, voelen ze zich machteloos.

> ***"Ze besloten alles zonder mij, ik had geen stem."***

Dit ondermijnt hun motivatie en vertrouwen. Het ontbreken ervan leidt tot frustratie en soms zelfs tot afhaken.

Neutrale ervaringen

Sommige jongeren hechten minder waarde aan inspraak, zolang de geboden hulp effectief is.

© Reiger Research | 2025

3.5 Resultaten van de jeugdhulpverlening

In de afsluitende paragraaf van dit hoofdstuk wordt besproken wat de jeugdhulpverlening oplevert voor jongeren, en waar relevant ook voor ouders en het gezin als geheel.

ERVARINGEN OUDERS

Ouders vertellen in de gesprekken uitgebreid over wat de jeugdhulpverlening heeft opgeleverd. De ervaringen zijn divers, maar er tekenen zich duidelijke lijnen af in wat zij als positief of juist teleurstellend ervaren. Voor veel ouders staat of valt de opbrengst van jeugdhulp met zichtbare resultaten: of hun kind zich beter kan ontwikkelen, of er rust komt in het gezin, en of de geboden ondersteuning daadwerkelijk aansluit op hun situatie. Waar dit lukt, voelen ouders zich gesteund en zien zij vooruitgang. Waar dit achterblijft, overheerst teleurstelling en de vraag of alle inspanningen wel de moeite waard zijn geweest.

Een belangrijk punt dat veel ouders noemen, is de verbetering van het welzijn van hun kind. Ouders beschrijven hoe hun kinderen door begeleiding of therapie beter functioneren, meer zelfvertrouwen ontwikkelen of minder gedragsproblemen laten zien. Dit geeft niet alleen het kind, maar ook het hele gezin lucht. Tegelijkertijd geven andere ouders aan dat de hulp te laat kwam of te versnipperd was, waardoor de situatie in het gezin nauwelijks verbeterde. Zij ervaren dat problemen soms zijn verergerd doordat interventies niet goed aansloten of omdat er te veel wisselingen van hulpverleners waren.

Een tweede centraal aspect is de verlichting van de gezinsbelasting. Ouders vertellen dat de hulp heeft bijgedragen aan meer rust, structuur en houvast. Dit geeft gezinnen ruimte om weer adem te halen en meer balans te vinden. Maar er zijn ook ouders die aangeven dat zij nauwelijks verlichting ervaren. Soms doordat de hulp inhoudelijk niet aansloot, soms doordat de intensiteit te laag was of omdat er voortdurend nieuwe hulpverleners kwamen die opnieuw tijd nodig hadden om zich in te werken.

Ook het effect op school en de sociale ontwikkeling van kinderen komt veelvuldig terug. Ouders zijn positief als de hulp concreet bijdraagt aan betere schoolprestaties, minder verzuim en meer aansluiting bij leeftijdsgenoten. Maar teleurstellingen ontstaan wanneer hulpverleners volgens ouders onvoldoende afstemmen met school of andere instanties, waardoor resultaten achterblijven.

Verder zien ouders dat jeugdhulp bijdraagt aan hun eigen gevoel van erkenning en steun. Het idee dat zij er niet alleen voor staan, maakt een groot verschil. Ouders die zich gehoord voelen, ervaren dat als een belangrijke opbrengst van jeugdhulp. Daartegenover staan ouders die zich buitengesloten voelen, bijvoorbeeld omdat besluiten genomen werden zonder hun betrokkenheid.

Samenvattend zien ouders de opbrengst van jeugdhulp als waardevol wanneer er merkbare verbeteringen zijn in het welzijn van hun kind, rust in het gezin, betere schoolprestaties en een gevoel van erkenning. Wanneer deze resultaten uitblijven of slechts beperkt zichtbaar zijn, overheerst teleurstelling en de vraag of de ingezette hulp voldoende meerwaarde heeft gehad.

Wat vinden ouders belangrijk?

- Zichtbare verbetering in het welzijn en functioneren van hun kind.
- Vermindering van spanningen en belasting in het gezin.
- Betere schoolprestaties en sociale ontwikkeling van het kind.
- Erkenning van ouders als gelijkwaardige partners in de hulp.
- Samenwerking en afstemming tussen hulpverleners, school en andere instanties.

© Reiger Research | 2025

De vijf meest genoemde onderwerpen door ouders zijn weergegeven in de onderstaande tabel.

Thema	*Totaal*	*Positief*	*Negatief*	*Neutraal*
1. Verbetering welzijn kind	**20**	9	8	3
2. Rust en verlichting in het gezin	**18**	7	8	3
3. Schoolprestaties & sociale ontwikkeling	**16**	6	7	3
4. Erkenning & steun voor ouders	**15**	5	7	3
5. Afstemming en samenwerking	**14**	4	7	3

Tabel 11. Sentimentsanalyse resultaten jeugdhulpverlening - ouders

Thema 1: Verbetering welzijn kind

Positieve ervaringen

Veel ouders benadrukken dat de jeugdhulpverlening voor hun kind tastbare verbeteringen heeft gebracht. Ze zagen hun kind weer plezier krijgen in dagelijkse activiteiten, meer zelfvertrouwen ontwikkelen en beter leren omgaan met emoties of gedragsproblemen. Een ouder vertelde:

> ***"Sinds de begeleiding is mijn dochter weer vrolijker en kan ze beter omgaan met haar boosheid. Dat maakte een wereld van verschil in ons gezin."***

Deze ervaringen worden als zeer waardevol gezien, omdat zij het bewijs vormen dat de inzet van jeugdhulp daadwerkelijk effect heeft. Ouders noemen ook dat kinderen door therapieën of begeleiding nieuwe vaardigheden leren, zoals het reguleren van emoties of het aangaan van sociale contacten, die helpen om zelfstandiger te worden.

Negatieve ervaringen

Andere ouders zijn juist teleurgesteld omdat ze weinig tot geen vooruitgang zien bij hun kind. Sommigen vertellen dat de hulp te laat kwam, waardoor de problemen al ernstiger waren geworden tegen de tijd dat de interventie startte.

> ***"We hebben maanden gewacht en toen de hulp eindelijk begon, was de situatie thuis al geëscaleerd."***

Er zijn ook ouders die aangeven dat de geboden ondersteuning onvoldoende aansluit bij de specifieke behoeften van hun kind, waardoor er nauwelijks resultaat zichtbaar is. Dit kan gaan om te lichte begeleiding bij zware problematiek of een te algemene aanpak die niet past bij complexe situaties.

Neutrale ervaringen

Een aantal ouders beschrijft de resultaten als wisselend. Ze zien soms verbetering op korte termijn, bijvoorbeeld dat een kind rustiger is of tijdelijk beter functioneert, maar ervaren geen structurele verandering. Anderen zeggen dat het te vroeg is om conclusies te trekken, omdat de begeleiding pas net gestart is.

© Reiger Research | 2025

Thema 2: Rust en verlichting in het gezin

Positieve ervaringen

Ouders die verbetering ervoeren, vertellen dat de hulp voor meer rust en structuur zorgde. Conflicten namen af en er kwam ruimte om weer samen leuke dingen te doen.

> ***"Sinds er begeleiding thuis komt, loopt het dagelijks leven soepeler en hebben we minder ruzie."***

Dit soort ervaringen geeft gezinnen de kans om opnieuw balans te vinden en zich niet voortdurend in een crisissituatie te bevinden.

Negatieve ervaringen

Tegelijkertijd vertellen veel ouders dat de belasting nauwelijks afnam. Ze kregen wel ondersteuning, maar merkten dat deze niet intensief of langdurig genoeg was om echt effect te hebben.

> ***"Steeds kwamen er nieuwe mensen die opnieuw moesten beginnen. Dat gaf ons juist extra stress in plaats van rust."***

Ouders geven ook aan dat het gebrek aan continuïteit — steeds andere hulpverleners — juist meer chaos veroorzaakte.

Neutrale ervaringen

Een groep ouders ervaart een kleine verlichting, maar niet genoeg om echt verschil te maken. Sommigen zien bijvoorbeeld dat er tijdelijk minder spanning is, maar dat dit weer terugkomt zodra de hulp afneemt of stopt.

Thema 3: Schoolprestaties & sociale ontwikkeling

Positieve ervaringen

Veel ouders beschrijven hoe jeugdhulp ervoor zorgde dat hun kinderen weer beter functioneerden op school. Ze gingen weer regelmatig naar de les, maakten hun huiswerk en haalden cijfers die voorheen niet haalbaar leken.

> ***"Sinds de begeleiding is mijn zoon weer naar school gegaan, dat was voor ons een enorme opluchting."***

Ook in sociaal opzicht zagen sommige ouders verbeteringen: kinderen maakten nieuwe vrienden of voelden zich minder buitengesloten.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Andere ouders waren juist teleurgesteld omdat de hulp niet voldoende met school werd afgestemd.

> *"De school wist van niets en wij stonden er weer alleen voor."*

Hierdoor bleven kinderen vaak achter met hun prestaties of sociaal isolement. Er zijn ook verhalen dat kinderen na aanvankelijke vooruitgang weer terugvielen omdat de samenwerking tussen school en hulpverlening niet structureel was.

Neutrale ervaringen

Een deel van de ouders zag wel enige verbetering op school, maar vond de effecten beperkt of wisselend. Soms deden kinderen het beter in de klas, maar bleef de sociale aansluiting uit, of omgekeerd.

Thema 4: Erkenning & steun voor ouders

Positieve ervaringen

Veel ouders noemen erkenning en steun als een belangrijk resultaat van jeugdhulp. Ze voelen zich serieus genomen en merken dat er aandacht is voor hun positie als opvoeder.

> *"Eindelijk keek iemand niet alleen naar mijn kind, maar ook naar ons als gezin."*

Het gevoel dat ze er niet alleen voor staan, geeft hen kracht en nieuwe energie.

Negatieve ervaringen

Een aanzienlijk deel van de ouders voelt zich juist buitengesloten. Ze vertellen dat beslissingen vaak genomen werden zonder dat zij werden geraadpleegd.

> *"Ze besloten alles zonder ons, dat voelde heel oneerlijk."*

Dit zorgt voor frustratie en een gevoel van machteloosheid.

Neutrale ervaringen

Enkele ouders benoemen dat hun ervaringen met erkenning wisselden: de ene professional betrok hen goed, de andere veel minder. Dit maakt de ervaring erg afhankelijk van de persoon die betrokken is.

© Reiger Research | 2025

Thema 5: Afstemming en samenwerking

Positieve ervaringen

Ouders die goede afstemming zagen, vertellen dat dit cruciaal was voor het succes. Wanneer school, huisarts en jeugdhulpverleners samen optrokken, liep alles beter.

> ***"Eindelijk zaten ze samen aan tafel en toen gebeurde er wat."***

Negatieve ervaringen

Veel vaker echter klagen ouders dat samenwerking ontbreekt.

> ***"Iedereen deed iets, maar niemand had overzicht."***

Ouders ervaren dat dit tot vertraging en dubbel werk leidt, terwijl kinderen de dupe worden.

Neutrale ervaringen

Sommige ouders zagen overleg plaatsvinden, maar merkten dat dit weinig concreets opleverde. Er werd veel gepraat, maar er veranderde weinig in de praktijk.

ERVARINGEN JONGEREN

Jongeren geven in hun verhalen een gemengd beeld van wat de jeugdhulpverlening hen heeft opgeleverd. Voor sommigen was de hulp levensveranderend: zij kregen meer grip op hun emoties, durfden weer naar school of voelden zich eindelijk serieus genomen. Voor anderen bleef de opbrengst beperkt, vooral door lange wachttijden, wisselingen van hulpverleners en gebrekkige communicatie.

Een belangrijk thema is verbetering van het dagelijks functioneren. Jongeren die goede begeleiding kregen, vertellen dat ze beter met hun emoties om kunnen gaan en zich zekerder voelen. Zulke ervaringen versterken hun gevoel van zelfstandigheid. Jongeren die geen goede aansluiting ervoeren, vertellen daarentegen dat ze zich niet geholpen voelden en dat hun problemen bleven bestaan of zelfs groter werden.

Ook school en toekomstkansen worden vaak genoemd. Jongeren die steun kregen bij schoolwerk of sociale contacten vertellen dat ze weer perspectief zien. Waar deze resultaten ontbreken, overheerst teleurstelling en soms de overtuiging dat jeugdhulp weinig zin heeft.

Daarnaast noemen jongeren het belang van steun en erkenning. Het gevoel dat er iemand naast hen staat, wordt gezien als een belangrijke opbrengst. Het tegenovergestelde — geen stem krijgen in beslissingen of niet serieus worden genomen — zorgt voor vervreemding.

Samenvattend beoordelen jongeren de opbrengst van jeugdhulp vooral op concrete resultaten in hun dagelijks leven: beter omgaan met emoties, weer naar school gaan, steun ervaren en toekomstperspectief. Wanneer deze effecten aanwezig zijn, ervaren zij jeugdhulp als waardevol. Wanneer ze ontbreken, overheerst het gevoel dat er veel tijd en moeite verloren is gegaan zonder resultaat.

© Reiger Research | 2025

Wat vinden jongeren belangrijk?

- Concrete verbetering van hun dagelijks functioneren.
- Ondersteuning die helpt om weer naar school te gaan of toekomstperspectief te krijgen.
- Erkenning en steun van hulpverleners.
- Participatie in beslissingen en keuzevrijheid.
- Betrouwbare, stabiele relaties met hulpverleners.

De onderstaande tabel bevat een sentimentsanalyse van de vijf belangrijkste thema's die door jongeren zijn genoemd.

Thema	*Totaal*	*Positief*	*Negatief*	*Neutraal*
1. Verbetering dagelijks functioneren	**15**	7	6	2
2. School & toekomstperspectief	**14**	6	6	2
3. Erkenning & steun	**13**	5	6	2
4. Participatie & keuzevrijheid	**11**	4	5	2
5. Continuïteit & stabiliteit	**10**	3	6	1

Tabel 12. Sentimentsanalyse resultaten van de jeugdhulpverlening - jongeren

Thema 1: Verbetering dagelijks functioneren

Positieve ervaringen

Veel jongeren ervaren dat de jeugdhulp hen concreet geholpen heeft om hun dagelijks leven beter te organiseren en grip te krijgen op hun emoties. Ze noemen dat ze rustiger zijn geworden, meer zelfvertrouwen hebben opgebouwd en beter weten hoe ze moeilijke situaties kunnen aanpakken.

> ***"Ik weet nu hoe ik rustig kan blijven als ik boos word, dat helpt me echt."***

Deze vooruitgang zorgt ervoor dat ze zich sterker voelen in sociale contacten en zelfstandiger kunnen functioneren. Jongeren waarderen ook dat hulpverleners praktische tips gaven die meteen bruikbaar waren, bijvoorbeeld hoe je spanning kunt verminderen of hoe je een dag beter kunt structureren.

Negatieve ervaringen

Andere jongeren geven aan dat ze weinig verbetering zagen. Soms kwam de hulp te laat of sloot deze onvoldoende aan bij hun persoonlijke situatie.

> ***"Ze gaven tips, maar die pasten helemaal niet bij mij."***

Een aantal jongeren had het gevoel dat de gesprekken oppervlakkig bleven en niet gericht waren op hun echte problemen. Dit leidde tot teleurstelling en het idee dat de tijd verspild was.

© Reiger Research | 2025

Neutrale ervaringen

Een groep jongeren ervaarde wel kleine veranderingen, maar vond deze niet groot genoeg om echt verschil te maken. Ze merkten bijvoorbeeld dat ze tijdelijk rustiger waren, maar dat de oude problemen na verloop van tijd terugkeerden.

Thema 2: School & toekomstperspectief

Positieve ervaringen

Jongeren die ondersteuning kregen bij school of toekomstplannen, zijn hierover zeer positief. Ze noemen dat ze weer regelmatig naar school gingen, betere cijfers haalden en meer perspectief zagen voor hun opleiding of werk.

> ***"Door de hulp ben ik terug naar school gegaan en heb ik mijn jaar gehaald."***

Het gevoel dat er iemand naast hen staat die hen helpt richting te geven, wordt als zeer waardevol gezien.

Negatieve ervaringen

Voor veel jongeren bleef dit resultaat echter uit. Zij kregen geen of onvoldoende hulp bij school, waardoor problemen bleven bestaan.

> ***"School liep gewoon door en ik stond er nog steeds alleen voor."***

Vooral bij jongeren met complexe problematiek, zoals angst of autisme, ontbrak vaak de juiste afstemming met school.

Neutrale ervaringen

Een deel van de jongeren zag wel verbetering op school, maar vond dat dit geen blijvend effect had. Anderen ervoeren steun bij school, maar geen hulp bij toekomstvragen.

Thema 3: Erkenning & steun

Positieve ervaringen

Veel jongeren noemen erkenning en steun als een belangrijke opbrengst van jeugdhulp. Het gevoel dat iemand naar hen luistert en hen serieus neemt, gaf kracht.

> ***"Mijn hulpverlener luisterde echt naar me, dat had ik nog nooit meegemaakt."***

Ze vertellen dat deze steun hen hielp om door moeilijke periodes heen te komen. Voor sommigen was dit zelfs belangrijker dan de inhoudelijke adviezen.

© Reiger Research | 2025

Negatieve ervaringen

Andere jongeren vertellen juist dat ze zich niet serieus genomen voelden.

> *"Ze zeiden dat het wel meeviel, maar dat voelde helemaal niet zo."*

Het bagatelliseren van hun problemen maakte dat ze zich onbegrepen voelden en minder bereid waren om hun verhaal te delen.

Neutrale ervaringen

Enkele jongeren benoemen dat de mate van steun afhankelijk was van de persoon. Bij de ene hulpverlener voelden ze zich gehoord, bij de andere veel minder.

Thema 4: Participatie & keuzevrijheid

Positieve ervaringen

Jongeren waarderen het wanneer zij inspraak hebben in hun traject en keuzes kunnen maken die bij hen passen.

> *"Ik mocht zelf meebeslissen welke begeleiding het beste paste, dat gaf vertrouwen."*

Deze ervaringen gaven hen het gevoel dat ze regie hadden over hun eigen leven en maakte dat ze gemotiveerder waren om afspraken na te komen.

Negatieve ervaringen

Veel jongeren vertellen dat zij te weinig inspraak kregen en dat er vaak beslissingen over hun hoofd heen werden genomen.

> *"Ze beslisten alles zonder mij, ik had geen stem."*

Dit zorgde voor boosheid, frustratie en het gevoel buitengesloten te zijn.

Neutrale ervaringen

Een deel van de jongeren gaf aan dat inspraak voor hen minder belangrijk was. Zolang de hulp effectief was, vonden ze het minder erg dat ze niet altijd mee konden beslissen.

© Reiger Research | 2025

Thema 5: Continuïteit & stabiliteit

Positieve ervaringen

Jongeren die langere tijd dezelfde hulpverlener hadden, vertelden dat dit voor hen een groot verschil maakte.

> ***"Ik kon eindelijk echt iets opbouwen."***

De stabiliteit gaf hen een gevoel van veiligheid en maakte dat ze persoonlijke onderwerpen durfden te bespreken. Dit zorgde ook voor sneller zichtbare vooruitgang.

Negatieve ervaringen

Veel jongeren ervoeren echter veel wisselingen.

> ***"In twee jaar tijd vijf verschillende hulpverleners — ik was er helemaal klaar mee."***

Elke wisseling betekende voor hen opnieuw hun verhaal vertellen en opnieuw wennen aan iemand anders. Dit leidde tot frustratie en wantrouwen.

Neutrale ervaringen

Een kleine groep jongeren zag wisselingen als onvermijdelijk, bijvoorbeeld bij ziekte of vertrek, maar benadrukte dat goede overdracht essentieel is om het vertrouwen niet te verliezen.

© Reiger Research | 2025

HOOFDSTUK 4 CONCLUSIES & AANBEVELINGEN

4.1 De weg naar jeugdhulp

Jeugdhulp is officieel beschikbaar, maar in de praktijk ervaren ouders en jongeren veel hindernissen. Denk aan lange wachttijden, steeds wisselende hulpverleners en gebrekkige communicatie tussen betrokken organisaties. Wat zij vooral nodig hebben is: snelle hulp, vaste contactpersonen en duidelijke informatie.

Er zijn ook positieve voorbeelden. Als de eerste stap goed verloopt – bijvoorbeeld via de huisarts of praktijkondersteuner – en er een vaste contactpersoon betrokken blijft, dan werkt de toegang tot hulp beter en zijn mensen meer tevreden over de kwaliteit van de zorg.

Aanbevelingen

1. **Snelle eerste reactie:** Zorg dat er binnen vijf werkdagen een telefonisch intakegesprek plaatsvindt na een aanmelding.
2. **Betere samenwerking:** Maak duidelijke afspraken over het delen van gegevens tussen huisarts, gemeente, zorgaanbieder en SVB.
3. **Duidelijke route:** Maak per casus een overzicht met belangrijke stappen en tijdlijnen. Stuur automatisch updates over de voortgang.
4. **Eenvoudigere procedures:** Maak het verlengen van een indicatie of een persoonsgebonden budget makkelijker, vooral als de zorgvraag hetzelfde blijft.
5. **Doorlooptijden verkorten:** Versnel processen bij acute casuïstiek door parallelle routes mogelijk te maken en gebruik ‘tijdelijke start’-indicaties om wachttijden te overbruggen.
6. **Toegankelijke informatie voor jongeren:** Ontwikkel duidelijke uitleg via websites en sociale media. Geef ook op school voorlichting aan leerlingen en mentoren, inclusief informatie over rechten van jongeren vanaf 16 jaar. Ontwikkel een actueel overzicht van beschikbare lokale en regionale zorgopties (zowel digitaal als op papier).

4.2 Ervaringen met de consulenten jeugd

Ouders en jongeren ervaren een grote variatie in kwaliteit van gesprekken met consulenten. Goede ervaringen hangen sterk samen met vaste consulenten, dossierkennis en duidelijke vervolgstappen. Wisselingen, wachttijden en onduidelijke communicatie zijn terugkerende knelpunten en leiden tot stress en soms tot verslechtering van de situatie; van een warme overdracht is vaak geen sprake. De rolverdeling tussen gemeente, huisarts/consultatiebureau en aanbieders is voor inwoners niet altijd helder; regie ontbreekt geregeld. Jongeren vragen om normale, gelijkwaardige bejegening en tijdige, eenduidige communicatie, zeker rond 18-/+ overdracht.

© Reiger Research | 2025

Aanbevelingen:

7. **Continuïteit waarborgen:** Zorg voor vaste caseloads, een transparante vervangingsregeling en een warme overdracht bij personeelswisselingen, zodat cliënten niet tussen wal en schip raken. Wijs één vaste begeleider toe die bevoegd is om beslissingen te nemen.
8. **Deskundigheid versterken:** Investeer in scholing over veelvoorkomende problematieken zoals autisme, de PGB/SVB-procedures en het lokale zorglandschap, zodat professionals goed toegerust zijn.
9. **Communicatie uniformeren:** Introduceer één vast contactpunt per dossier, werk met standaardtermijnen voor terugkoppeling (bijvoorbeeld elke twee weken), hanteer eenduidige begrippen, en deel samenvattingen ter accordering om verslaglegging te controleren.
10. **Eigen kracht respecteren en ondersteunen:** Ga in gesprek over wat ouders en jongeren zelf kunnen en willen bijdragen, bied daarbij concrete ondersteuning en let op een respectvolle toonzetting – vermijd moraliserende benaderingen.

4.3 Preventief aanbod

Vroegtijdige hulp komt vaak te laat of sluit niet goed aan, waardoor kleine problemen kunnen uitgroeien tot ernstige situaties. Instellingen zoals scholen, kinderopvang en consultatiebureaus hebben een belangrijke rol in het vroeg signaleren van problemen, maar weten vaak niet goed wat ze kunnen doen. Lange wachttijden maken het moeilijk om snel te handelen, waardoor het effect van preventie afneemt. Ouders geven aan dat de samenwerking tussen professionals beter kan en dat er soms onvoldoende kennis is. Jongeren benadrukken dat vertrouwen, vaste contactpersonen en toegankelijke hulp belangrijk zijn om daadwerkelijk om ondersteuning te durven vragen.

Aanbevelingen

11. **Verminder wachttijden:** introduceer snelle routes en tijdelijke hulp bij urgente signalen.
12. **Versterk netwerken:** stimuleer samenwerking met buurtinitiatieven en sociale steunstructuren.
13. **Verlaag drempels voor jongeren:** creëer veilige, laagdrempelige plekken waar zij hun zorgen kunnen delen.
14. **Vergroot deskundigheid:** bied structurele scholing aan professionals in het voorveld – zoals scholen, kinderopvang en consultatiebureaus – over veelvoorkomende problematiek, om tijdig en adequaat te handelen.

4.4 Kwaliteit van de jeugdhulpverlening

Uit de gesprekken met ouders en jongeren blijkt dat de kwaliteit van jeugdhulpverleners sterk verschilt. Als hulpverleners deskundig zijn, goed communiceren, samenwerken en langdurig betrokken blijven, voelen gezinnen zich gehoord en ontstaat er vertrouwen. Dit zorgt voor rust en maakt de hulp effectiever. Wanneer deze voorwaarden ontbreken, ervaren ouders en jongeren juist frustratie, onzekerheid en soms zelfs verslechtering van de situatie. Ouders vinden vooral deskundigheid, samenwerking en een brede blik op het gezin belangrijk. Jongeren hechten veel waarde aan gelijkwaardigheid, inspraak en continuïteit in de begeleiding. Beide groepen geven aan dat lange wachttijden en het uitblijven van opvolging het vertrouwen in de jeugdhulp onder druk zetten.

© Reiger Research | 2025

Aanbevelingen

15. **Geschiktheid hulpverlener:** Onderzoek of de kennis en ervaring van de jeugdhulpverlener past bij de hulpvraag van de jongere.
16. **Vaste hulpverleners:** Beperk het aantal wisselingen en zorg voor vaste jeugdhulpverleners.
17. **Brede blik op het gezin:** Werk gezinsgericht en betrek ouders bij het hulptraject.
18. **Inspraak in begeleiding:** Geef jongeren meer inspraak en keuzevrijheid in hun begeleiding.

4.5 Resultaten jeugdhulpverlening

De opbrengst van jeugdhulp wordt door ouders en jongeren verschillend ervaren, maar de rode lijn is duidelijk: de hulp levert pas echt iets op als er concrete verbeteringen zichtbaar zijn in het dagelijks leven. Voor ouders gaat dit vooral om welzijn van hun kind, rust in het gezin, betere schoolprestaties en erkenning van hun rol. Jongeren richten zich vooral op hun eigen functioneren, school, steun en inspraak. Beide groepen benadrukken dat wisselingen, lange wachttijden en gebrekkige communicatie de opbrengst ondermijnen. Waar deze randvoorwaarden goed ingevuld zijn, spreken ouders en jongeren van waardevolle en effectieve hulp.

Aanbevelingen

19. **Concrete resultaten:** Richt jeugdhulp op concrete resultaten in het dagelijks leven van kinderen en gezinnen.
20. **Goede samenwerking:** Investeer in samenwerking en afstemming met school en andere instanties.

© Reiger Research | 2025