Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Duiven



Rapport | 11 juni 2025

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Duiven

Inhoudsopgave

Samenvatting **1**
H1 | Inleiding **3**
H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen **5**
H3 | Contact met de gemeente **7**
H4 | Uitvoering van de hulp **9**
4.1 De kwaliteit van de zorg 9
4.2 De kwaliteit van de hulpverleners 11
H5 | Effect van de hulp **13**
5.1 Opgroeien 13
5.2 Zelfstandigheid 14
5.3 Zelfredzaamheid 15
5.4 Meedoen in de eigen omgeving 16
H6 | Wat gaat goed en wat kan beter? **17**
6.1 Wat gaat goed bij de gemeente? 17
6.2 Wat kan beter bij de gemeente? 17
6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder? 17
6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder? 18
Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten **19**
Colofon **28**

Dit document (inclusief eventuele bijlagen) is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.

Samenvatting

Uw gemeente heeft deelgenomen aan het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd. Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Uw gemeente heeft daarbij grotendeels gekozen voor de modelvragenlijst (MCJO), waarbij de vragen die de effecten van de ondersteuning meten in 2024 zijn geherformuleerd naar eigen vragen. De vragenlijst gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en de effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden waar mogelijk vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld. Omdat uw gemeente vorig jaar ook het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd heeft laten uitvoeren, kunnen de resultaten van sommige vragen tevens met die van vorig jaar vergeleken worden. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

Toegankelijkheid van voorzieningen

De toegankelijkheid van de voorzieningen is aan de jongeren en ouders uitgevraagd. Voor beide stellingen over de toegankelijkheid geldt dat de tevredenheid is toegenomen.
Een grote meerderheid (82%) weet altijd of vaak waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Uw gemeente scoort op deze stelling hoger dan de referentiegroep (72%).
Daarnaast is gevraagd of de cliënten de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Een aandeel van 79% geeft aan dat dit het geval is.

Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent of medewerker van de gemeente. Uw gemeente heeft een aantal eigen vragen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over dit contact inzichtelijk maken.

De tevredenheid over het contact met de gemeente is relatief het zelfde gebleven ten opzichte van voorgaande metingen. De tevredenheid over het contact met de medewerker van de gemeente is wel toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting. In 2024 geeft 58% aan het contact (zeer) goed te vinden, waar dat in 2023 nog 52% was.
Opvallend is dat de ontevredenheid over het contact is afgenomen van 20% naar 6% in 2024.

Voor de stellingen over de tevredenheid over het (keukentafel)gesprek en de manier waarop er is geluisterd geldt dat de tevredenheid is toegenomen. Waar in 2023 59% aangaf tevreden te zijn over het gesprek is dat dit jaar 69%, ook is de ontevredenheid over het gesprek flink gedaald (van 23% naar 3%). De tevredenheid over de manier waarop er werd geluisterd is met 2% toegenomen tot 70%.

Ook zijn de meeste mensen tevreden over de geboden hulp/ondersteuning (63%) en over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente (67%).

Uitvoering van de zorg

Cliënten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Voor elke stelling geldt dat een flinke meerderheid van de respondenten het er (altijd/vaak) mee eens is. De meeste stellingen liggen dan ook boven de resultaten van de referentiegroep.

De grootste tevredenheid is zichtbaar bij de stelling over het krijgen van voldoende informatie over de hulp. 90% van de respondenten geeft aan het hier (helemaal) mee eens te zijn. Een grote meerderheid van 87% vindt dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen. 86% van de respondenten stelt dat zij medezeggenschap hebben gehad in de beslissingen over de hulp. Dit jaar stelt 82% van de respondenten dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om te helpen.

De kwaliteit van de hulpverleners wordt, net als de zorg, goed beoordeeld in uw gemeente. Voor elk van de stellingen (over het kennisniveau van de hulpverleners, het serieus genomen worden en met respect behandeld worden door hulpverleners) geldt dat meer dan 80% van de respondenten het er (heel erg) mee eens is.

Effect van de hulp

Het sterkste effect is het effect op het ‘prettiger voelen’ van het kind. Wederom geeft 87% aan dat het kind zich prettiger voelt door de hulp. Daarnaast treedt er door de hulp vaak een gedragsverandering van het kind op. Bijna driekwart (74%) stelt dat het gedrag van het kind is veranderd, het gaat in deze gevallen (veel) beter met het gedrag. Bovendien geeft een meerderheid van 66% aan dat het door de hulp thuis prettiger is. Vorig jaar lag dit aandeel hoger met 78%.

Met betrekking tot zelfstandigheid liggen de scores dit jaar iets lager ten opzichte van de resultaten uit 2023. Wat betreft het beter keuzes kunnen maken geldt dat nu 67% van de respondenten het hier mee eens is (-10%pt). Ook het aandeel respondenten dat (veel) effect ziet bij ‘zich makkelijker kunnen uiten’ is gedaald tot 64% in 2024. Wat betreft de stelling over het zich beter gehoord en begrepen voelen zien we dat een meerderheid van 64% van de respondenten het hier mee eens is, in tegenstelling tot 85% in 2023.

Alle effecten op de zelfredzaamheid worden door een meerderheid van de respondenten ervaren. De meeste respondenten (67%) stellen dat het beter gaat met het vertrouwen in de toekomst van het kind als gevolg van de hulp. 63% ervaart dat het kind door de hulp beter met de gevoelens kan omgaan, in de meting hiervoor was dit nog 81%. Daarnaast geeft een meerderheid aan dat het kind heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit door de hulp (67%), vorig jaar 84%.

De effecten op het meedoen in de eigen omgeving zijn dit jaar afgenomen ten opzichte van de voorgaande meting. Een meerderheid van 67% stelt dit jaar dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding. Ook ervaart 53% dat het kind de vrije tijd beter besteedt door de hulp. Een nipte meerderheid van 57% stelt dat de relatie tussen het kind en vrienden en anderen door de hulp is veranderd in positief opzicht.

H1 | Inleiding

Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek te (laten) uitvoeren onder jeugdhulpcliënten. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van (een ietwat aangepaste versie van) de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO)[1], voldoet u aan deze verplichting.

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jongere of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.

We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Dit rapport geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage toont de resultaten voor jongeren en ouders apart.

Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beiden hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De cliëntervaring van ouders en jongeren kan dan ook niet één-op-één vergeleken worden.

[1] De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht'.

Privacy

De privacy van jeugdhulpcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Duiven met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 142 ouders van kinderen van ongeboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 83 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 31 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 13,8%.

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

Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en de uitkomsten van de referentiegroep. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC.

De referentiegroep bestaat uit acht gemeenten[2]. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen. Hoofdstuk 3 geeft de ervaringen met het contact met de gemeente en de onafhankelijke cliëntondersteuner weer. Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van de zorg, de ervaringen met de zorg in het algemeen en de hulpverleners worden beschreven. Hoofdstuk 5 laat het effect van de hulp op verschillende aspecten zien. In hoofdstuk 6 staat met behulp van open antwoorden beschreven wat goed gaat en wat beter kan, uitgeplitst naar gemeente en zorgaanbieders. In bijlage 1 staan de tabellen met de onderzoeksresultaten.

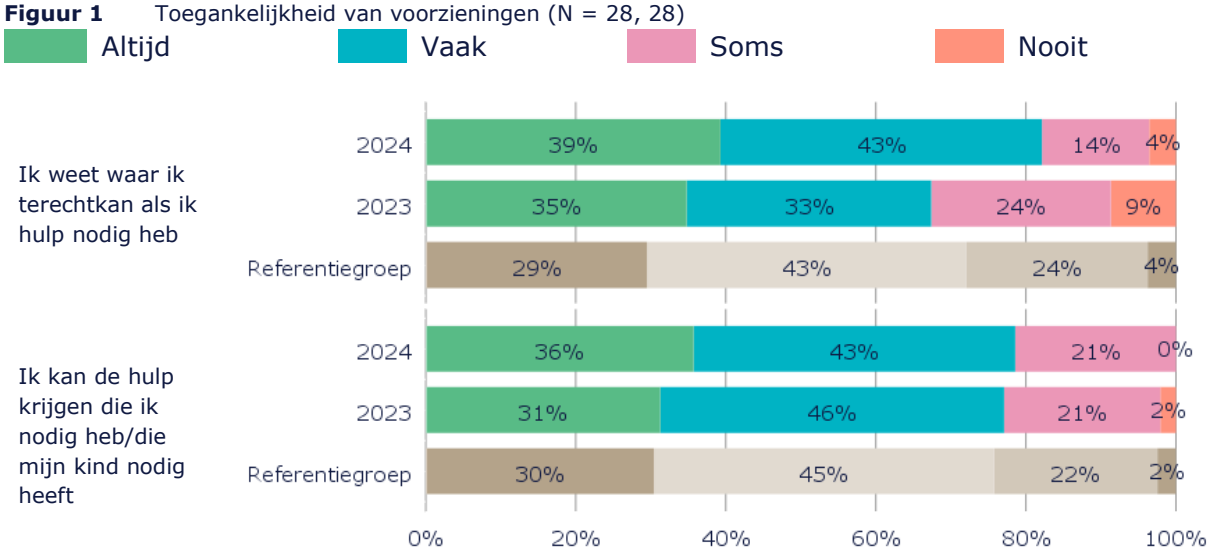
[2] Dit zijn: Aalten, Voorst, Westervoort, Diemen, Edam-Volendam, Ouder-Amstel, Best en Lelystad.

H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terechtkunnen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, Gecertificeerde Instellingen en gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 28, 28)



De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Een grote meerderheid (82%) weet altijd of vaak waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Dit percentage is flink gestegen ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 68% dit aan. Als gevolg van deze toename is het aandeel respondenten dat soms weet waar ze terechtkunnen gedaald tot 14%.

Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren[3]. In uw gemeente zien we ook een klein verschil tussen beide groepen, maar hier geldt dat 90% van de jongeren weet waar ze terechtkunnen tegenover 78% van de ouders. Vorig jaar gaf 68% van de jongeren aan te weten waar ze voor hulp moesten zijn. Uw gemeente scoort op deze stelling hoger dan de referentiegroep (72%).

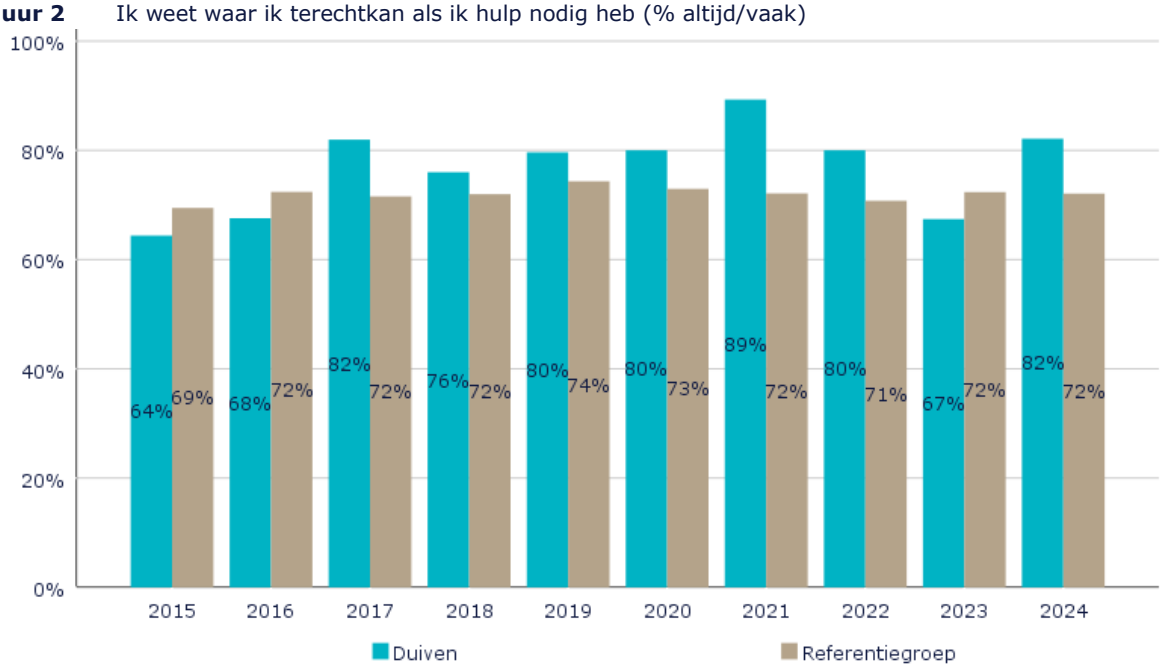
Figuur 1 geeft ook weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

[3] Bron: MCJO-onderzoek BMC

Een toenemend aandeel respondenten geeft aan dat ze vaak of altijd de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben (79%), vorig jaar lag dit percentage op 77%. Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.[4] In uw gemeente is dit verschil niet zichtbaar, 70% van de jongeren en 83% van de ouders geeft aan passende hulp te krijgen.

In figuur 2 zien we de trend over de afgelopen jaren wat betreft de stelling "Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb". We zien dat de trend over de tevredenheid in de afgelopen jaren wat grillig verloopt in de gemeente Duiven. Waar de tevredenheid in 2021 89% was, in 2023 naar 67% daalde, is het nu weer 82% geworden in 2024.

Figuur 2 Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb (% altijd/vaak)

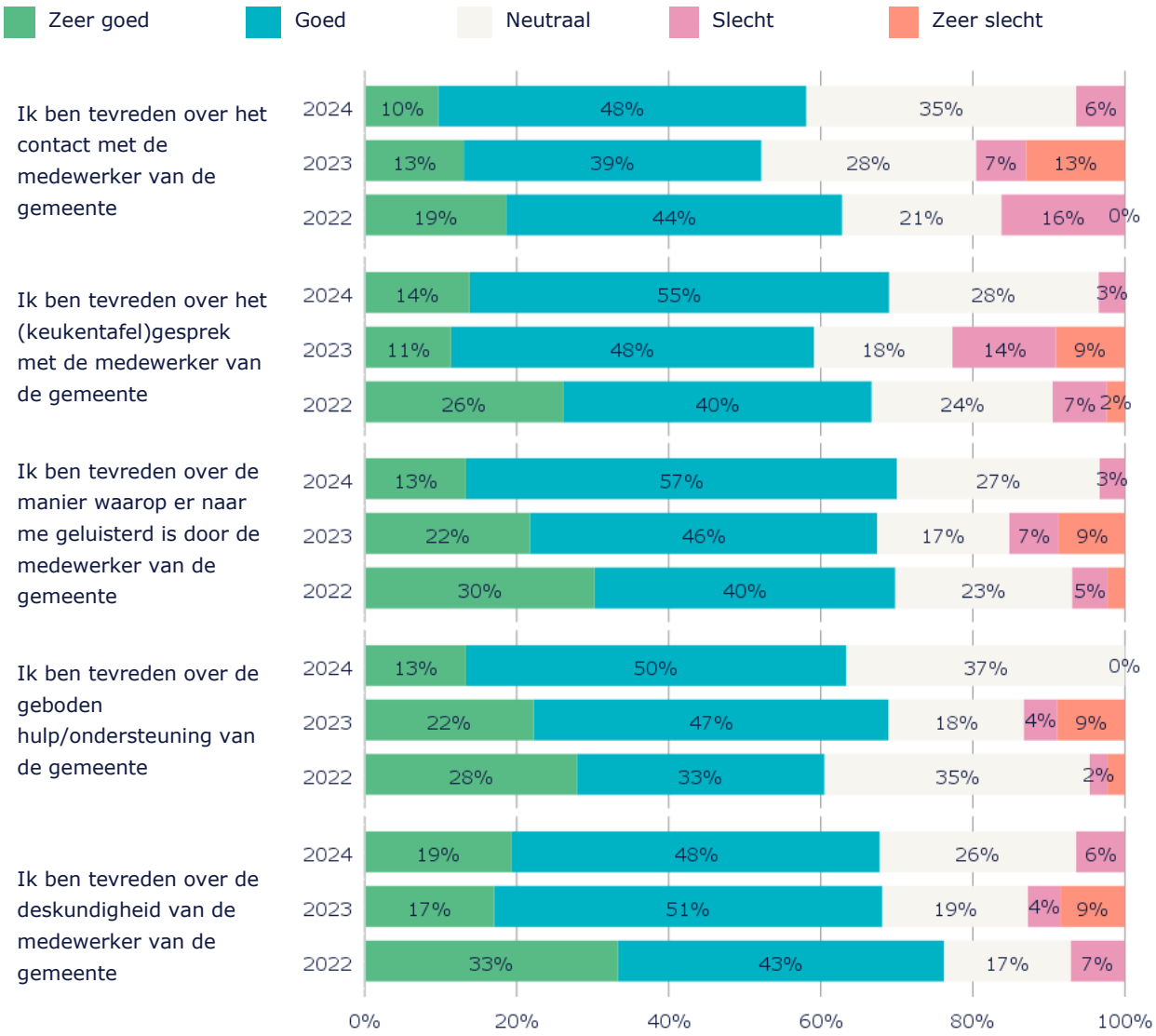


[4] Bron: MCJO-onderzoek BMC

H3 | Contact met de gemeente

Als een inwoner zich bij de gemeente meldt voor jeugdhulp komt hij in contact met een consulent of medewerker van de gemeente. Uw gemeente heeft een aantal stellingen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over dit contact inzichtelijk maken. Deze stellingen zijn in 2022 voor het eerst voorgelegd. Een vergelijking met de referentiegroep is voor deze vragen niet mogelijk.

Figuur 3 Stellingen over het contact met de gemeente (N= 31, 29, 30, 30, 31)



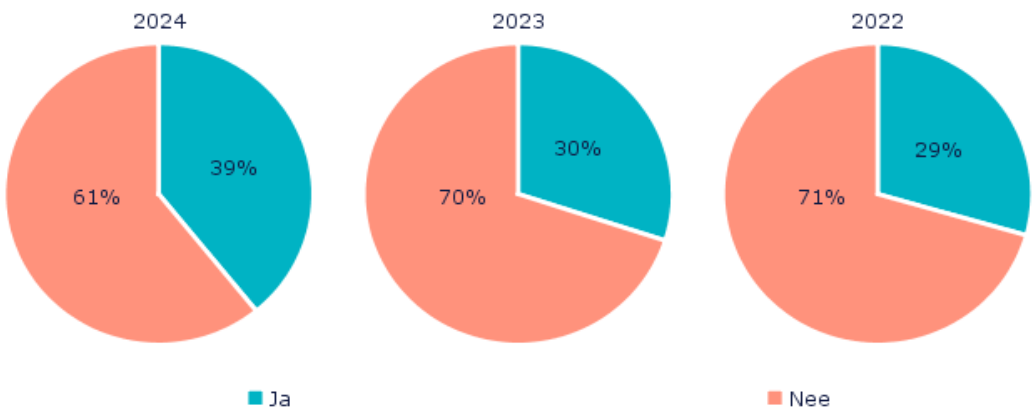
De tevredenheid over het contact met de gemeente is relatief het zelfde gebleven ten opzichte van voorgaande metingen. De tevredenheid over het contact met de medewerker van de gemeente is wel toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting. In 2024 geeft 58% van de respondenten aan het contact (zeer) goed te vinden, waar dat in 2023 nog 52% was. Opvallend is dat de ontevredenheid over het contact is afgenomen van 20% naar 6% in 2024.

Voor de stellingen over de tevredenheid over het (keukentafel)gesprek en de manier waarop er is geluisterd geldt dat de tevredenheid is toegenomen. Waar in 2023 59% aangaf tevreden te zijn over het gesprek is dat dit jaar 69%, ook is de ontevredenheid over het gesprek flink gedaald (van 23% naar 3%). De tevredenheid over de manier waarop er werd geluisterd is met 2% toegenomen tot 70%. Ook zijn de meeste respondenten tevreden over de geboden hulp/ondersteuning (63%) en over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente (67%).

Onafhankelijke cliëntondersteuning

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

Figuur 4 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Uit figuur 4 blijkt dat de bekendheid van de cliëntondersteuner is toegenomen. 39% geeft dit jaar aan te weten dat men gebruik kon maken van de cliëntondersteuner, vorig jaar wist 30% van het bestaan af. Bijna twee derde (61%) blijft echter onbekend met de cliëntondersteuning.

Naast de bekenheid is het interessant in kaart te brengen of de cliënten ook gebruik hebben gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuning en wat de ervaringen hiermee waren. In totaal heeft één respondent dit jaar gebruikgemaakt van de cliëntondersteuner, vorig jaar gaven drie respondenten aan hier gebruik van gemaakt te hebben. Deze respondent geeft aan tevreden te zijn over de ondersteuning.

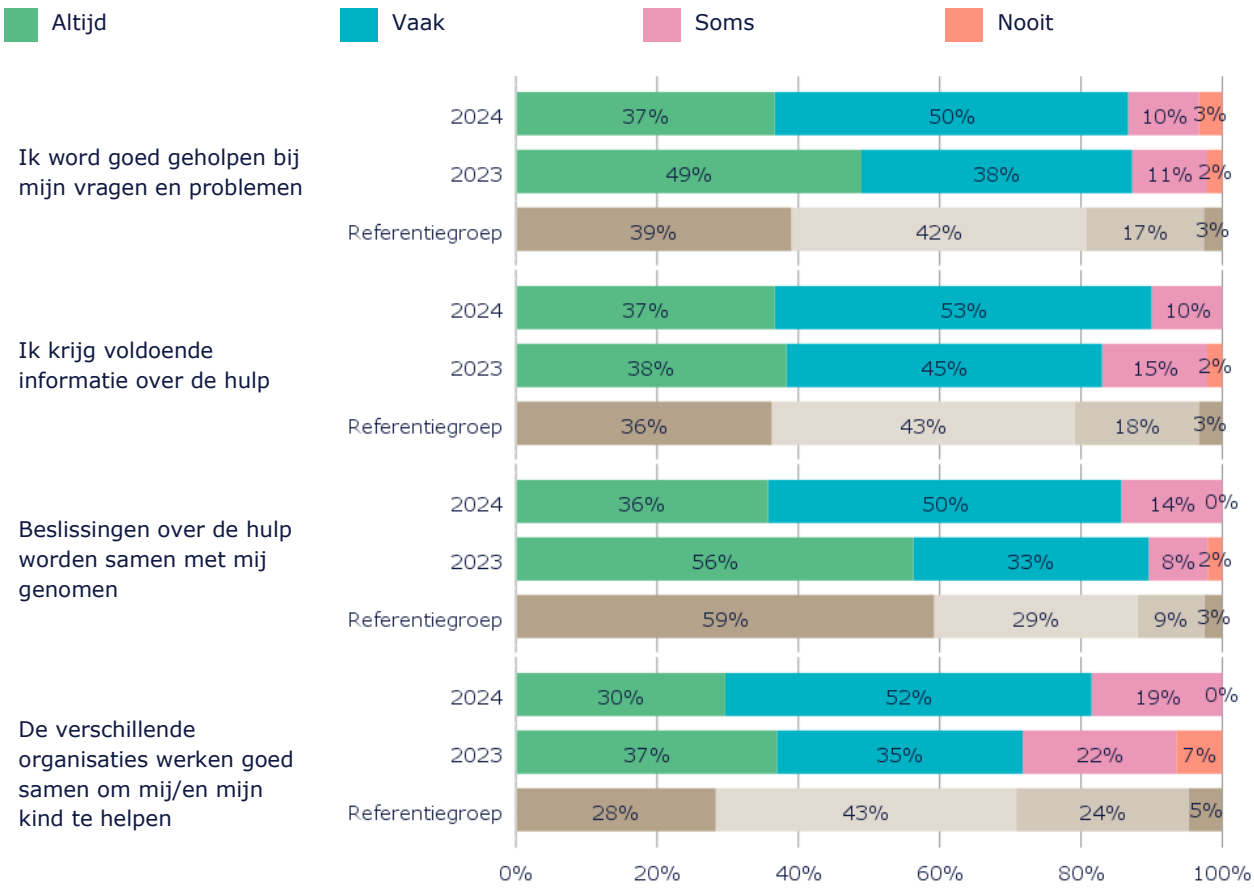
H4 | Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden jeugdhulpcliënten goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden jeugdhulpcliënten van de kwaliteit van de hulpverleners?

4.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

Figuur 5 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 30, 30, 28, 27)



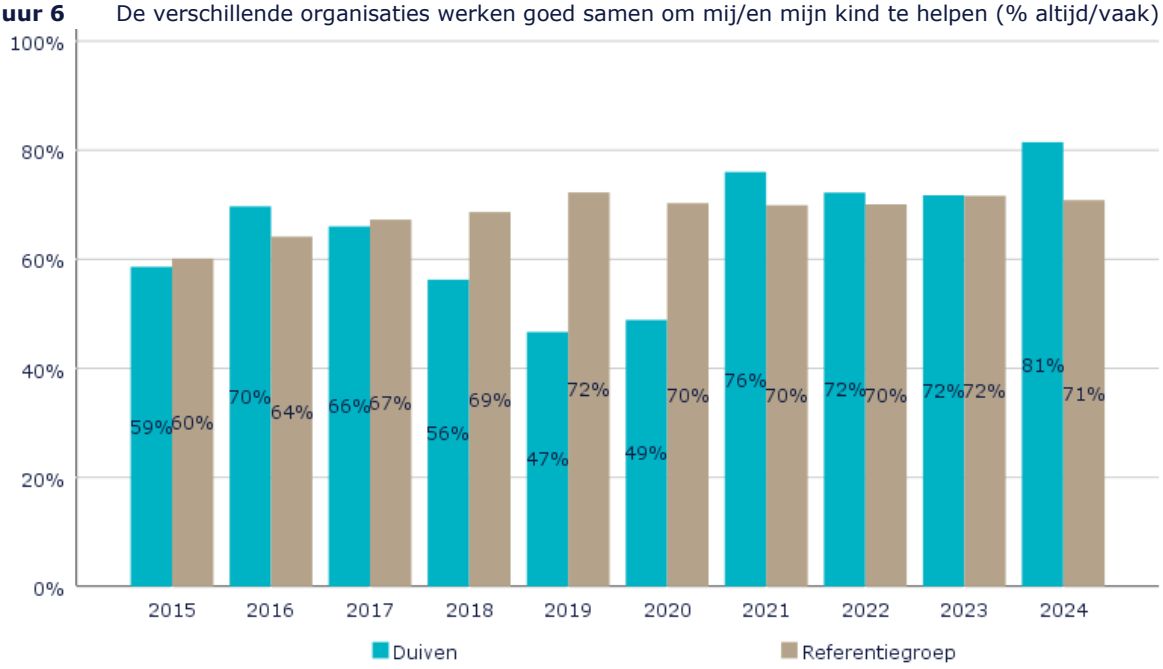
De ervaringen van de respondenten met de hulp die zij krijgen worden weergegeven in figuur 5. De stellingen gaan over de kwaliteit van de zorg in het algemeen. Voor elke stelling geldt dat een flinke meerderheid van de respondenten het er (altijd/vaak) mee eens is. De meeste stellingen liggen dan ook boven de resultaten van de referentiegroep.

De grootste tevredenheid is zichtbaar bij de stelling over het krijgen van voldoende informatie over de hulp. 90% van de respondenten geeft aan het hier (helemaal) mee eens te zijn, een toename ten opzichte van vorig jaar (83%). Een grote meerderheid van 87% vindt dat zij goed worden geholpen bij hun vragen en problemen, een even groot aandeel als vorig jaar. 86% van de respondenten stelt dat zij medezeggenschap hebben gehad in de beslissingen over de hulp. Vorig jaar gaf 89% aan dat dit altijd of vaak het geval was.

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur.

Dit jaar stelt 82% van de respondenten dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om te helpen (vorig jaar 72%). Het verschil tussen de ouders (78%) en kinderen (89%) is bij deze stelling groot. We zien in onderstaande figuur dat de score van dit jaar het hoogst is sinds 2015.

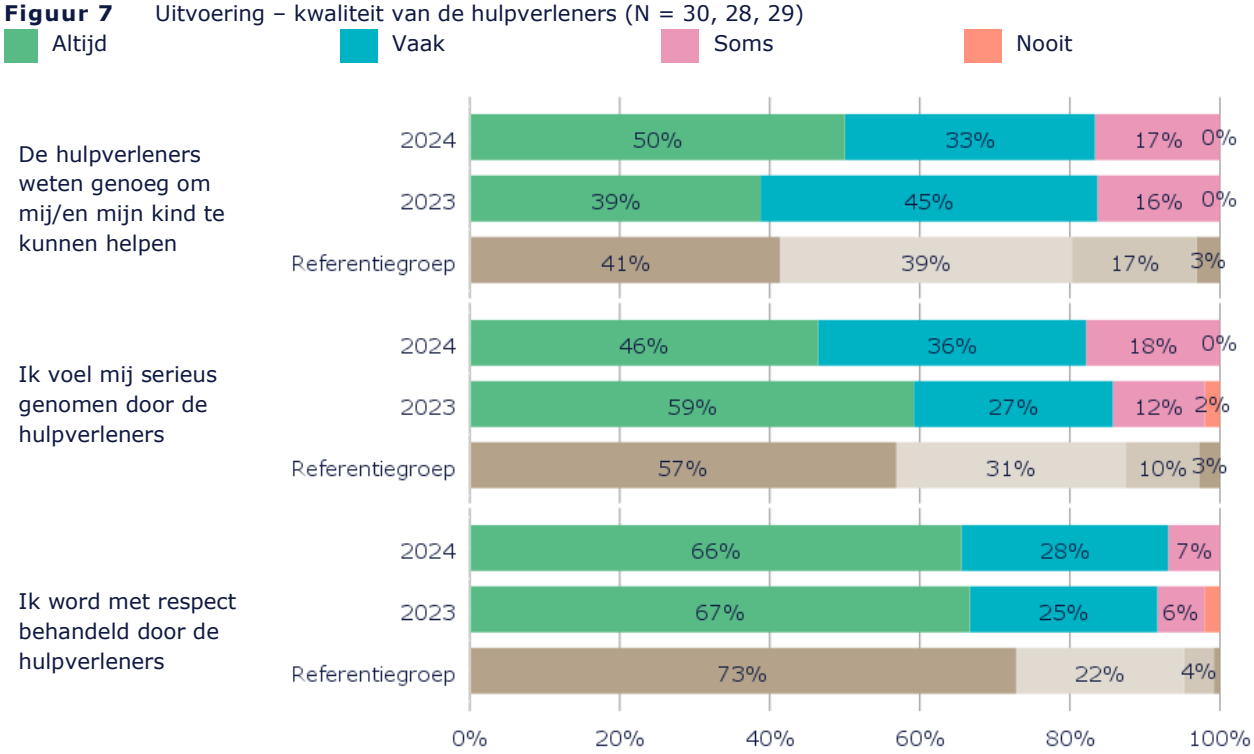
Figuur 6 De verschillende organisaties werken goed samen om mij/en mijn kind te helpen (% altijd/vaak)



4.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepalen in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 7 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 30, 28, 29)



De kwaliteit van de hulpverleners wordt, net als de zorg, goed beoordeeld in uw gemeente, meer dan driekwart geeft voor elke stelling aan dat de stelling altijd of vaak van toepassing is.

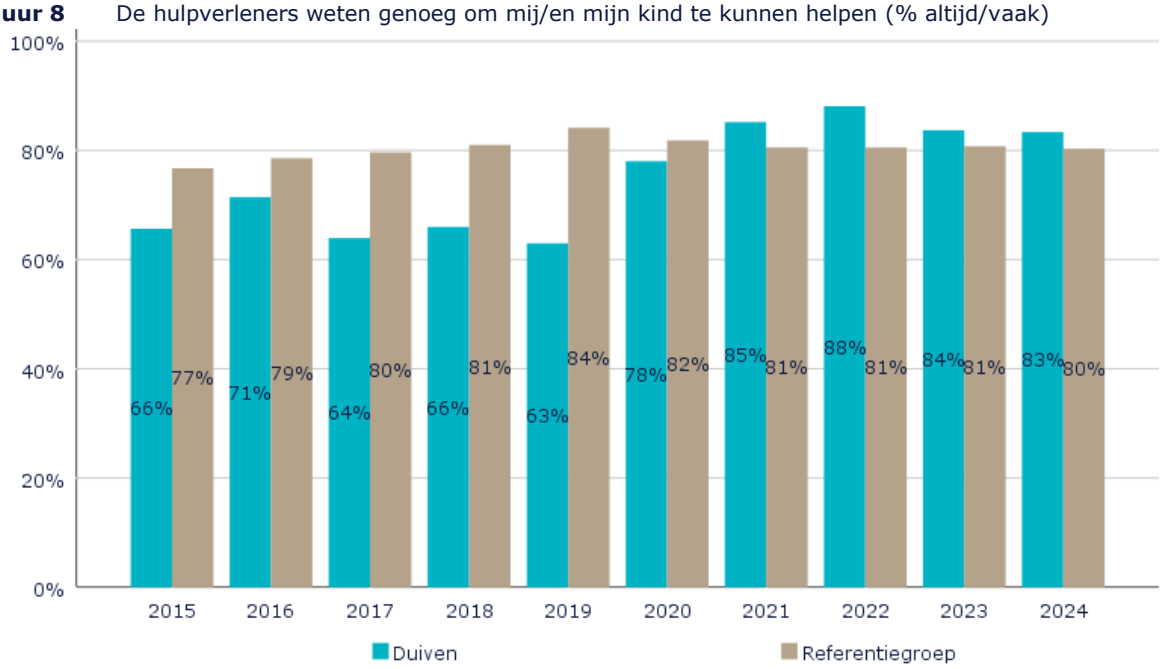
De kennis van de hulpverleners is ten eerste uitgevraagd. Uit de resultaten blijkt dat dit jaar 83% vindt dat de hulpverleners altijd of vaak genoeg weten om te kunnen helpen. Dit komt overeen met de voorgaande meting en de referentiegroep.

Vervolgens is er gevraagd of de jongeren en ouders zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 82% voelt zich vaak of altijd serieus genomen, de overige 18% voelt dit soms zo. Uw gemeente scoort voor deze stelling iets lager dan de referentiegroep (88%).

Ten slotte is gevraagd of de jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. Wederom geeft een grote meerderheid van 94% aan dat ze met respect worden behandeld door de hulpverleners. De overige 7% geeft aan dat dit soms het geval is. De scores komen overeen met de referentiegroep (95%).

In figuur 8 staan de uitkomsten van de afgelopen jaren op de eerste stelling. We zien dat hogere scores (van tussen de 78% tot 88%) de afgelopen jaren stabiel lijken te zijn.

Figuur 8 De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen (% altijd/vaak)



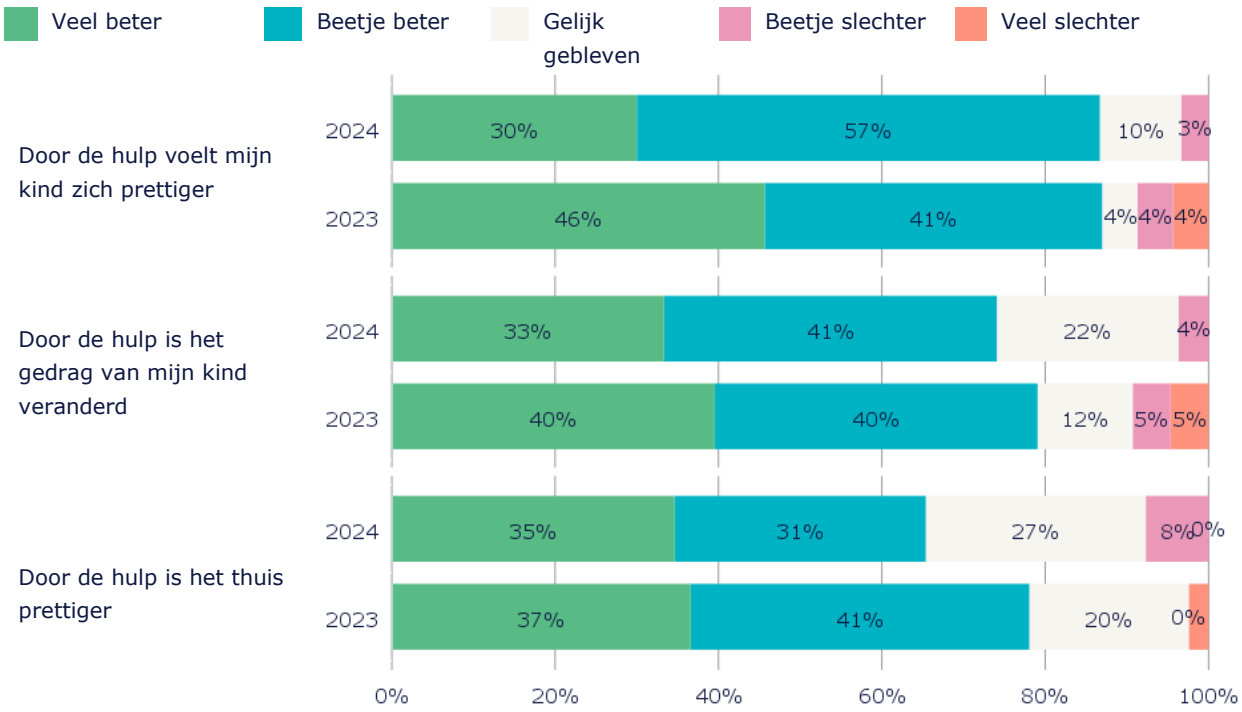
H5 | Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Uw gemeente heeft gekozen om dit jaar met betrekking tot de effecten voor eigen vragen te kiezen. Alle vraagstellingen zijn aangepast ten opzichte van vorig jaar, waardoor een vergelijking met vorig jaar en de referentiegroep niet mogelijk is.

5.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is op het opgroeien. Dit effect is uitgeplitst in drie stellingen.

Figuur 9 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 30, 27, 26)

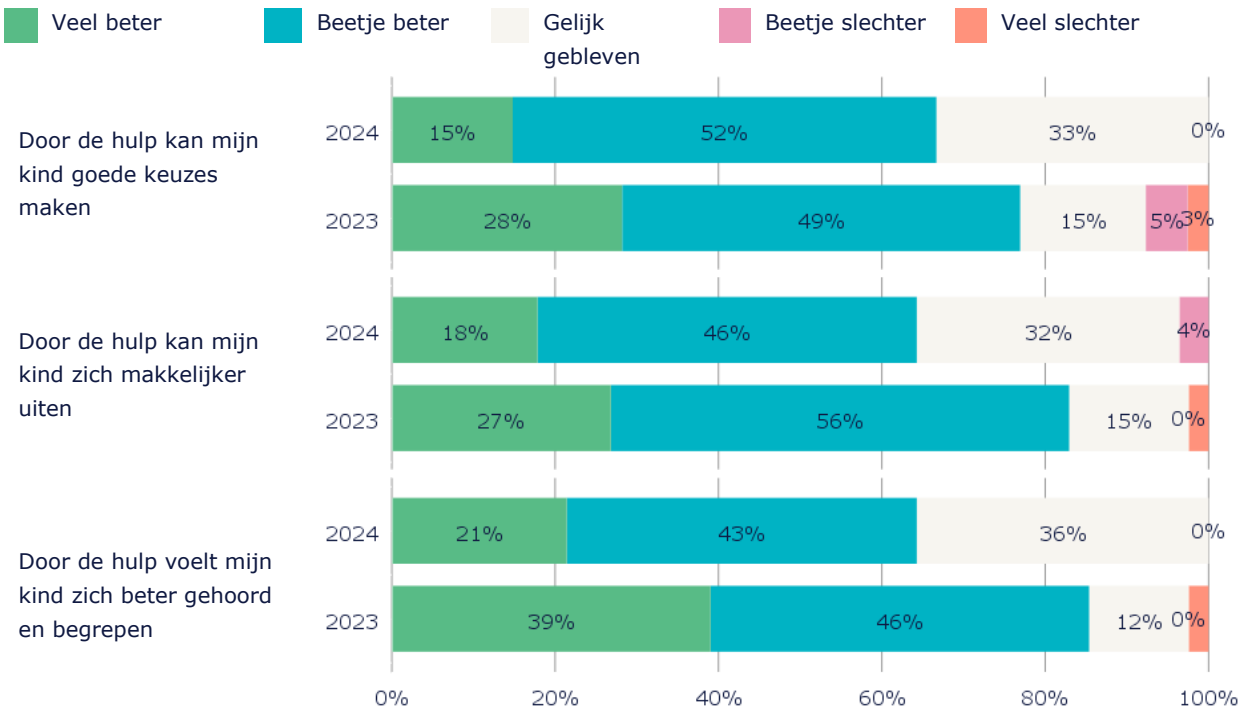


Het sterkste effect is het effect op het ‘prettiger voelen’ van het kind. Wederom geeft 87% aan dat het kind zich prettiger voelt door de hulp. Daarnaast treedt er door de hulp vaak een gedragsverandering van het kind op. Bijna driekwart (74%) van de respondenten stelt dat het gedrag van het kind is veranderd, het gaat in deze gevallen (veel) beter met het gedrag. Vorig jaar gaf 80% dit aan. Bovendien geeft een meerderheid van 66% aan dat het door de hulp thuis prettiger is. Vorig jaar lag dit aandeel hoger met 78%.

5.2 Zelfstandigheid

De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 11 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 27, 28, 28)

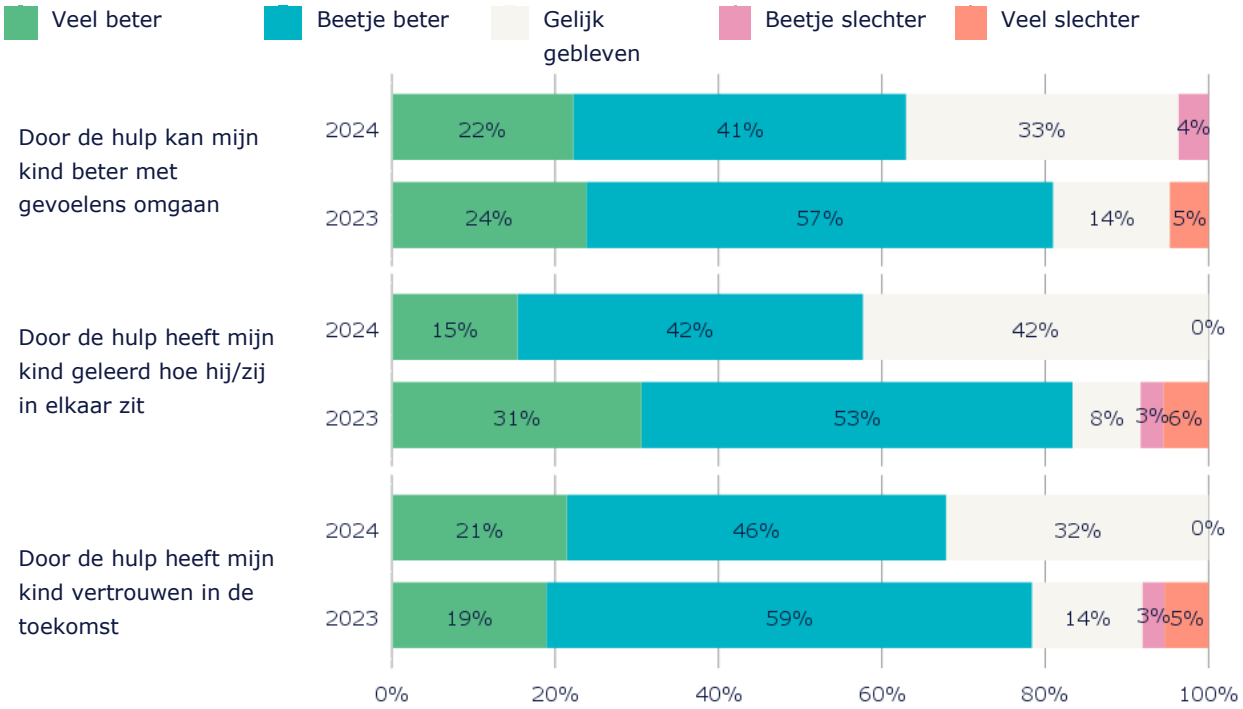


Met betrekking tot zelfstandigheid liggen de scores dit jaar wat lager ten opzichte van de resultaten uit 2023. Wat betreft het beter keuzes kunnen maken geldt dat nu 67% van de respondenten het hier mee eens is (-10%pt). Ook het aandeel respondenten dat (veel) effect ervaart bij 'zich makkelijker kunnen uiten' is gedaald, van 83% in 2023 naar 64% in 2024. Wat betreft de derde stelling over het zich beter gehoord en begrepen voelen zien we dat een meerderheid van 64% van de respondenten het hier mee eens is, in tegenstelling tot 85% in 2023.

5.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. Figuur 12 toont de ervaringen van de respondenten op de diverse stellingen die de zelfredzaamheid meten.

Figuur 12 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 27, 26, 28)

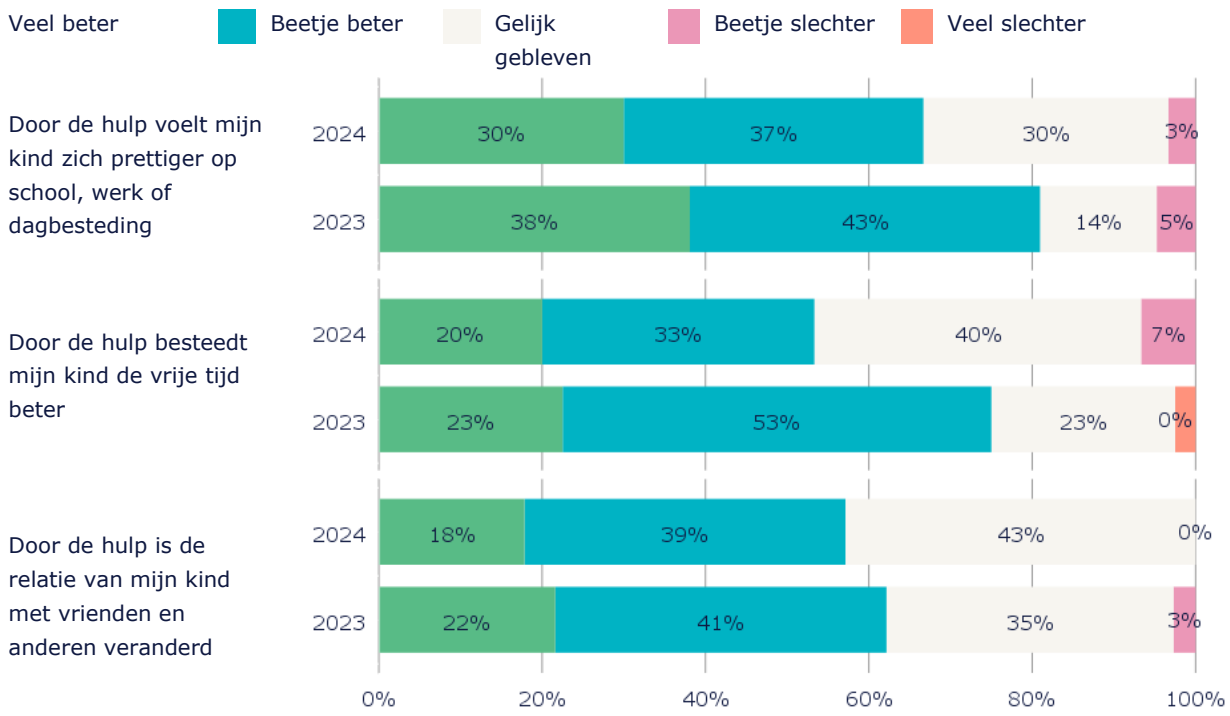


Alle effecten op de zelfredzaamheid worden door een meerderheid van de respondenten ervaren. De meeste respondenten (67%) stellen dat het beter gaat met het vertrouwen in de toekomst van het kind als gevolg van de hulp. In 2023 was dit 78%. 63% ervaart dat het kind door de hulp beter met de gevoelens kan omgaan, in de meting hiervoor was dit nog 81%. Daarnaast geeft een meerderheid aan dat het kind heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit door de hulp (67%), vorig jaar was dit 84%.

5.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. Aan de cliënten is ook naar het optreden van de effecten op dit aspect gevraagd.

Figuur 13 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 30, 30, 28)



De effecten op het meedoen in de eigen omgeving zijn dit jaar afgenomen ten opzichte van de voorgaande meting. Een meerderheid van 67% stelt dit jaar dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding. Vorig jaar was dit nog 81%. Ook ervaart 53% dat het kind de vrije tijd beter besteedt door de hulp, een groot aandeel van 40% stelt dat de situatie ongewijzigd is. Ook hier is het effect afgenomen ten opzichte van de voorgaande meting, toen dit nog 76% was. Een nipte meerderheid van 57% stelt dat door de hulp de relatie tussen het kind en vrienden en anderen is veranderd in positief opzicht. Dit is afgenomen met 7% ten opzichte van de vorige meting.

H6 | Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan de cliënten is gevraagd of zij verbeterpunten konden aangeven voor de ondersteuning van de gemeente en van de zorgaanbieders. De cliënten konden hiervoor gebruikmaken van een open tekstvlak. Ze hadden de mogelijkheid aan te geven wat goed gaat, maar ook wat beter kan. De eerste twee vragen gaan over het contact en en de ondersteuning vanuit de gemeente, de daaropvolgende twee vragen zijn gesteld over de zorgaanbieders

6.1 Wat gaat goed bij de gemeente?

Aan het einde van de vragenlijst is aan de cliënten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen van de gemeente. Aangezien het gaat om een relatief klein aantal antwoorden is ervoor gekozen geen top 5 te maken, maar een set aan citaten weer te geven die een beeld geven van het totaal. Hieronder staan enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er goed gaat.

'Ze hebben goed geluisterd.'

'[…] helpt mij echt om verder te komen.'

'Ik ben netjes geholpen door […].'

'De meesten konden mij wel begrijpen.'

'Ze was aardig en hielp mij goed.'

6.2 Wat kan beter bij de gemeente?

Cliënten is vervolgens gevraagd aan te geven hoe volgens hen de hulp en begeleiding van de gemeente verbeterd kunnen worden. Onderstaand twee citaten:

'Ik heb wel vaak conflicten met mijn begeleiding en ik ben vaak boos op haar.'

'Ik heb in deze tijd ook moeten converseren met mensen die mij de indruk gaven dat zij mij totaal niet begrepen en daar ook geen moeite in deden.'

6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder?

Nadat de ervaringen met de gemeente in beeld zijn gebracht zijn dezelfde vragen gesteld, maar dan gericht op de zorgaanbieder(s). Allereerst is ook hier gevraagd naar wat er goed ging. De volgende reacties zijn gegeven:

'[…] heeft er alles aan gedaan.'

'Door begeleiding kan ik beter nadenken over mijn toekomst.'

'Ze zijn lief en luisteren goed.'

'Ik denk dat ik al veel beter mijn eigen keuzes kan maken.'

6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder?

Ten slotte is aan de cliënten gevraagd of zij konden aangeven wat er beter kon bij de zorgaanbieders. Hierop is maar één antwoord gegeven:

'De wachttijd bedraagt erg lang. Ook al is er al hulp van een zorgaanbieder, dan nog moet je lang wachten om verder te komen.'

Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC hebben laten uitvoeren, weergegeven. In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Tabel 1 Achtergrondgegevens

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
Geslacht										
Jongen	64%	11			64%	11	48%		48%	46
Meisje	27%	11			27%	11	50%		50%	46
Moeder			58%	19	58%	19		66%	66%	90
Vader			37%	19	37%	19		32%	32%	90
Anders			5%	19	5%	19		2%	2%	90
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)										
12 t/m 17 jaar	67%	12			67%	12	85%		85%	46
18 t/m 23 jaar	17%	12			17%	12	11%		11%	46
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)										
0 t/m 3 jaar			0%	19	0%	19		3%	3%	90
4 t/m 11 jaar			63%	19	63%	19		66%	66%	90
12 t/m 17 jaar			37%	19	37%	19		31%	31%	90

Tabel 2 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb	90%	10	78%	18	82%	28	67%	60%	62%	143
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	70%	10	83%	18	79%	28	67%	66%	66%	137

Tabel 3 Ik ben tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	6%	2
Neutraal	35%	11
Goed	48%	15
Zeer goed	10%	3
Totaal	100%	31

Tabel 4 Ik ben tevreden over het (keukentafel)gesprek met de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	3%	1
Neutraal	28%	8
Goed	55%	16
Zeer goed	14%	4
Totaal	100%	29

Tabel 5 Ik ben tevreden over de manier waarop er naar me geluisterd is door de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	3%	1
Neutraal	27%	8
Goed	57%	17
Zeer goed	13%	4
Totaal	100%	30

Tabel 6 Ik ben tevreden over de geboden hulp/ondersteuning van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	0%	0
Neutraal	37%	11
Goed	50%	15
Zeer goed	13%	4
Totaal	100%	30

Tabel 7 Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker van de gemeente

	%	N
Zeer slecht	0%	0
Slecht	6%	2
Neutraal	26%	8
Goed	48%	15
Zeer goed	19%	6
Totaal	100%	31

Tabel 8 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	83%	12	89%	18	87%	30	84%	74%	77%	136
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	89%	9	78%	18	81%	27	72%	65%	67%	126
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	92%	12	89%	18	90%	30	86%	73%	77%	137
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	80%	10	89%	18	86%	28	89%	87%	88%	136

Tabel 9 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren 2024	N	Ouders 2024	N	Jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024	Referentiegroep jongeren 2024	Referentiegroep ouders 2024	Referentiegroep jongeren en ouders 2024	N (samen) 2024
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	83%	12	83%	18	83%	30	82%	78%	79%	140
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	82%	11	82%	17	82%	28	82%	83%	83%	139
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	92%	12	94%	17	93%	29	90%	95%	93%	141

Tabel 10 Door de hulp voelt mijn kind zich prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	10%	3
Het is een beetje beter geworden	57%	17
Het is veel beter geworden	30%	9
Totaal	100%	30

Tabel 11 Door de hulp is het gedrag van mijn kind veranderd

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	4%	1
Het is hetzelfde gebleven	22%	6
Het is een beetje beter geworden	41%	11
Het is veel beter geworden	33%	9
Totaal	100%	27

Tabel 12 Door de hulp is het thuis prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	8%	2
Het is hetzelfde gebleven	27%	7
Het is een beetje beter geworden	31%	8
Het is veel beter geworden	35%	9
Totaal	100%	26

Tabel 13 Door de hulp kan mijn kind goede keuzes maken

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	33%	9
Het is een beetje beter geworden	52%	14
Het is veel beter geworden	15%	4
Totaal	100%	27

Tabel 14 Door de hulp kan mijn kind zich makkelijker uiten

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	4%	1
Het is hetzelfde gebleven	32%	9
Het is een beetje beter geworden	46%	13
Het is veel beter geworden	18%	5
Totaal	100%	28

Tabel 15 Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord en begrepen

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	36%	10
Het is een beetje beter geworden	43%	12
Het is veel beter geworden	21%	6
Totaal	100%	28

Tabel 16 Door de hulp kan mijn kind beter met gevoelens omgaan

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	4%	1
Het is hetzelfde gebleven	33%	9
Het is een beetje beter geworden	41%	11
Het is veel beter geworden	22%	6
Totaal	100%	27

Tabel 17 Door de hulp heeft mijn kind geleerd hoe hij/zij in elkaar zit

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	42%	11
Het is een beetje beter geworden	42%	11
Het is veel beter geworden	15%	4
Totaal	100%	26

Tabel 18 Door de hulp heeft mijn kind vertrouwen in de toekomst

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	32%	9
Het is een beetje beter geworden	46%	13
Het is veel beter geworden	21%	6
Totaal	100%	28

Tabel 19 Door de hulp voelt mijn kind zich prettiger op school, werk of dagbesteding

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	30%	9
Het is een beetje beter geworden	37%	11
Het is veel beter geworden	30%	9
Totaal	100%	30

Tabel 20 Door de hulp besteedt mijn kind de vrije tijd beter

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	7%	2
Het is hetzelfde gebleven	40%	12
Het is een beetje beter geworden	33%	10
Het is veel beter geworden	20%	6
Totaal	100%	30

Tabel 21 Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen veranderd

	%	N
Het is veel slechter geworden	0%	0
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	43%	12
Het is een beetje beter geworden	39%	11
Het is veel beter geworden	18%	5
Totaal	100%	28

Tabel 22 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	39%	9
Nee	61%	14
Totaal	100%	23

Tabel 23 Heeft u ergens in het traject gebruiktgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	5%	1
Nee	68%	13
Weet ik niet	26%	5
Totaal	100%	19

BMC

Databankweg 26D
3821 AL Amersfoort

Postbus 490
3800 AL Amersfoort

(033) 496 52 00
info@bmc.nl
www.bmc.nl

KvK BMC Advies 32078667
IBAN NL91ABNA0504035754
BTW NL80.86.63.598 B.01

Colofon

11 juni 2025

Classificatie	:	Intern gebruik
Naam adviseur	:	Inge van Werven
Kenmerknummer	:	PO048639-2711

Kijk voor meer informatie ook eens op onze website **www.bmc.nl**

BMC
RANDSTAD PROFESSIONAL