Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Duiven



Rapport | 18 juni 2024

Partners in verbetering

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Rapport
Gemeente Duiven

Inhoudsopgave

Samenvatting **1**
H1 | Inleiding **3**
1.1 Aanleiding onderzoek 4
1.2 Doelgroep 4
1.3 Privacy 5
1.4 Steekproef en respons 5
1.5 Referentiegroep 5
1.6 Leeswijzer 5
H2 | Toegankelijkheid van voorzieningen **6**
H3 | Contact met de gemeente **9**
H4 | Uitvoering van de hulp **11**
4.1 De kwaliteit van de zorg 11
4.2 De kwaliteit van de hulpverleners 13
H5 | Effect van de hulp **15**
5.1 Opgroeien 15
5.2 Zelfstandigheid 16
5.3 Zelfredzaamheid 17
5.4 Meedoen in de eigen omgeving 18
H6 | Wat gaat goed en wat kan beter? **19**
6.1 Wat gaat goed bij de gemeente? 19
6.2 Wat kan beter bij de gemeente? 20
6.3 Wat gaat goed bij de zorgaanbieder? 21
6.4 Wat kan beter bij de zorgaanbieder? 22
Bijlage 1 | Tabellen met onderzoeksresultaten **23**
Colofon **33**

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 dit jaar 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 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

Aan de jongeren en ouders zijn vragen gesteld over de toegankelijkheid van de voorzieningen. 67% van de respondenten weet waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben, vorig jaar gaf 80% dit nog aan. Deze score is lager dan het gemiddelde van de afgelopen jaren, het is de laagste score sinds 2016. Met name voor de jongeren ligt dit percentage laag (62%). Door de afnemende ervaren toegankelijkheid scoort uw gemeente slechter dan de referentiegroep (73%).

Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Meer dan driekwart (77%) stelt dat ze vaak of altijd deze benodigde hulp kunnen krijgen. Deze score is gedaald ten opzichte van 2022 (86%), maar vergelijkbaar met het gemiddelde van de metingen wat langer geleden en met de referentiegroep.

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.

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

De respondenten zijn daarnaast in afnemende mate tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente (52%, vorig jaar 63%) en het (keukentafel)gesprek (59%, vorig jaar 66%). Voor beide stellingen stelt rond de 20% het contact (zeer) slecht te vinden. Over het algemeen is de tevredenheid over het contact iets gedaald in uw gemeente.

Wanneer een inwoner in contact treedt met de gemeente kunnen zij gebruikmaken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. De bekendheid van de onafhankelijke cliëntondersteuning is stabiel en ligt op 30% (vorig jaar 29%). Drie respondenten hebben van deze ondersteuner gebruikgemaakt, deze respondenten zijn allen tevreden over de cliëntondersteuning.

Uitvoering van de zorg

Aan de cliënten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren, door te vragen naar de kwaliteit van de zorg in het algemeen en naar de kwaliteit van de hulpverleners. De tevredenheid over de kwaliteit van de zorg is toegenomen ten opzichte van vorig jaar, hierdoor scoort uw gemeente beter dan de referentiegroep op dit onderdeel.

87% van de respondenten stelt dat ze altijd of vaak goed geholpen worden bij hun vragen en problemen (vorig jaar 83%) en 83% vindt dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp (vorig jaar 77%). Net als vorig jaar geeft 72% van de respondenten aan dat de verschillende hulpverlenende organisaties goed samenwerken om hen te helpen. De overige 28% stelt dat dit soms of nooit het geval is. De hoogste tevredenheid is zichtbaar op het aspect van medezeggenschap. 90% stelt dat de beslissingen samen met hen worden genomen (vorig jaar 86%). Dit is de hoogste score sinds 2016.

De tevredenheid over de kwaliteit van de hulpverleners is ook groot. De verschillen tussen de ouders en kinderen zijn wel opvallend groot, de kinderen zijn voor elke stelling in grotere mate tevreden over de hulpverleners. 92% van de respondenten voelt zich vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners en een ruime meerderheid van 86% voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. 84% stelt dat de hulpverleners ‘altijd’ of ‘vaak’ genoeg weten om hen te helpen, vorig jaar gaf 88% dit nog aan. Ondanks de daling is 84% nog steeds een hogere score dan het gemiddelde van de voorgaande metingen. De scores zijn al met al redelijk stabiel en vergelijkbaar met de referentiegroep.

Effect van de hulp

Uw gemeente heeft gekozen om dit jaar de effecten van de hulp door middel van eigen vragen uit te vragen. Alle vraagstellingen zijn aangepast ten opzichte van vorig jaar, vergelijkingen met vorig jaar en met de refentiegroep zijn hierdoor niet mogelijk.

In relatie tot het opgroeien is het effect op het ‘prettig voelen’ het sterkst. 87% van de respondenten stelt dat het kind of zij zich prettiger voelen door de hulp. Daarnaast is door de hulp het gedrag van het kind veranderd, 80% stelt dat het beter met het gedrag gaat door de hulp. 10% geeft aan dat er wel een verandering in gedrag heeft opgetreden, maar dat dit een negatieve verandering was. In meer dan driekwart van de gevallen is het thuis prettiger door de hulp (78%).

Met betrekking tot de zelfstandigheid van het kind worden ook positieve effecten ervaren. Het effect op het beter gehoord en begrepen voelen van het kind wordt het sterkst gevoeld, 85% stelt dat dit effect heeft opgetreden. Verder kan het kind in veel gevallen zich makkelijker uiten door de hulp (83%) en is het kind beter in staat goede keuzes te maken als gevolg van de hulp (77%).

Positieve effecten op de zelfredzaamheid van het kind hebben ook opgetreden. Het effect op leren hoe je/het kind in elkaar zit, wordt het sterkst ervaren (84%). Bovendien kan het kind door de hulp vaak beter met zijn of haar gevoelens omgaan (81%) en heeft het kind vertrouwen in de toekomst (78%).

Ten slotte is het effect op meedoen in de eigen omgeving in kaart gebracht. De effecten die dit meten zijn verschillend in sterkte. Een groot aandeel van de respondenten stelt dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding door de hulp (81%) en dat de vrije tijd beter besteed wordt (76%). Het derde effect heeft veel minder opgetreden, 63% geeft aan dat de relatie van het kind met vrienden en anderen is veranderd. Een substantieel aandeel van 35% stelt dat de situatie op dit gebied ongewijzigd is.

H1 | Inleiding

1.1 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 iets 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.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 16 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente.

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 12-15 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beide hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De cliëntervaring van ouders en jongeren kan dan ook niet een-op-een 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'.

1.3 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.

1.4 Steekproef en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente alle inwoners aangeschreven die jeugdhulp ontvangen. In totaal zijn 150 ouders van kinderen van ongeboren tot 16 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 94 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 50 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek. 29 respondenten hebben de vragenlijst op papier ingevuld (58%), 21 respondenten hebben de vragenlijst online ingevuld (42%). Al met al is het responspercentage 20%. Responspercentages tussen de 15% en 20% zijn normaal voor dit soort onderzoek.

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

1.5 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 drie gemeenten: Duiven, Best en Westervoort. De referentiegroep is dit jaar klein omdat er door andere gemeenten pas later is gestart met de uitvoering van het cliëntervaringsonderzoek voor de doelgroep Jeugd, waardoor nog weinig input is opgehaald. In de figuren worden de resultaten van uw gemeente weergegeven in kleur. De resultaten van de referentiegroep worden met bruintinten weergegeven.

1.6 Leeswijzer

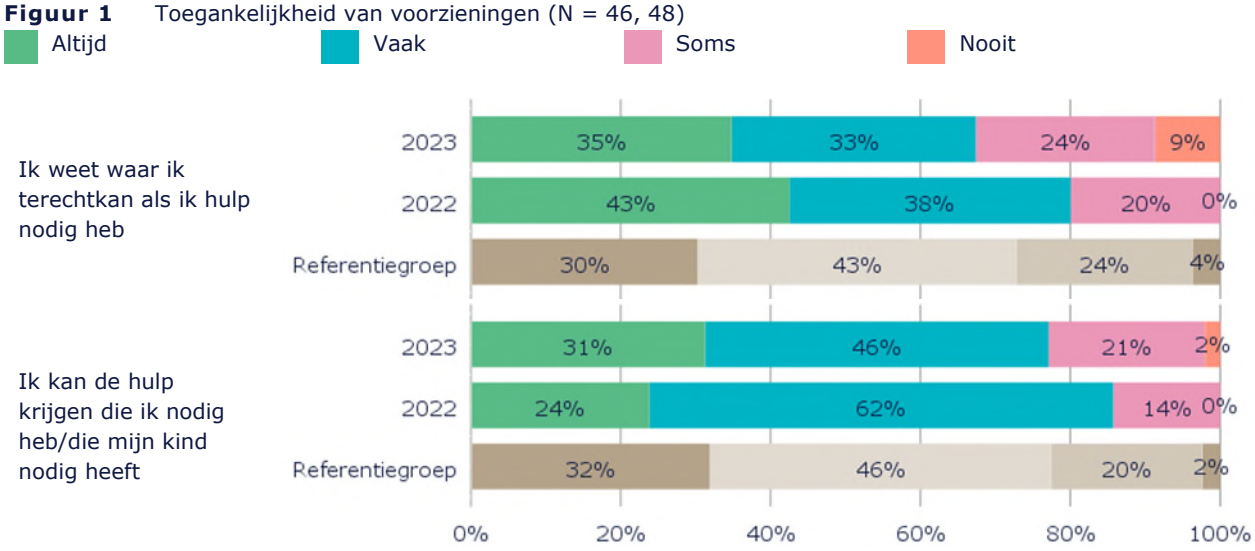
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen. Hoofdstuk 3 geeft de ervaringen met het contact met de gemeente en de onafhankelijke cliëntondersteuner weer. Hoofdstuk 4 gaat in op de uitvoering van de zorg, de ervaringen met de zorg in het algemeen en 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.

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 = 46, 48)



De cliënten is gevraagd of ze weten waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Een meerderheid van 67% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terechtkunnen als zij hulp nodig hebben. Dit is een daling ten opzichte van vorig jaar, toen gaf 80% aan dit te vaak of altijd te weten. Een substantieel aandeel van 33% stelt niet (altijd) te weten waar zij terechtkunnen. Het aandeel respondenten dat stelt nooit te weten waar ze terechtkunnen voor hulp is gegroeid naar 9%, vorig jaar gaf niemand dit aan (0%).

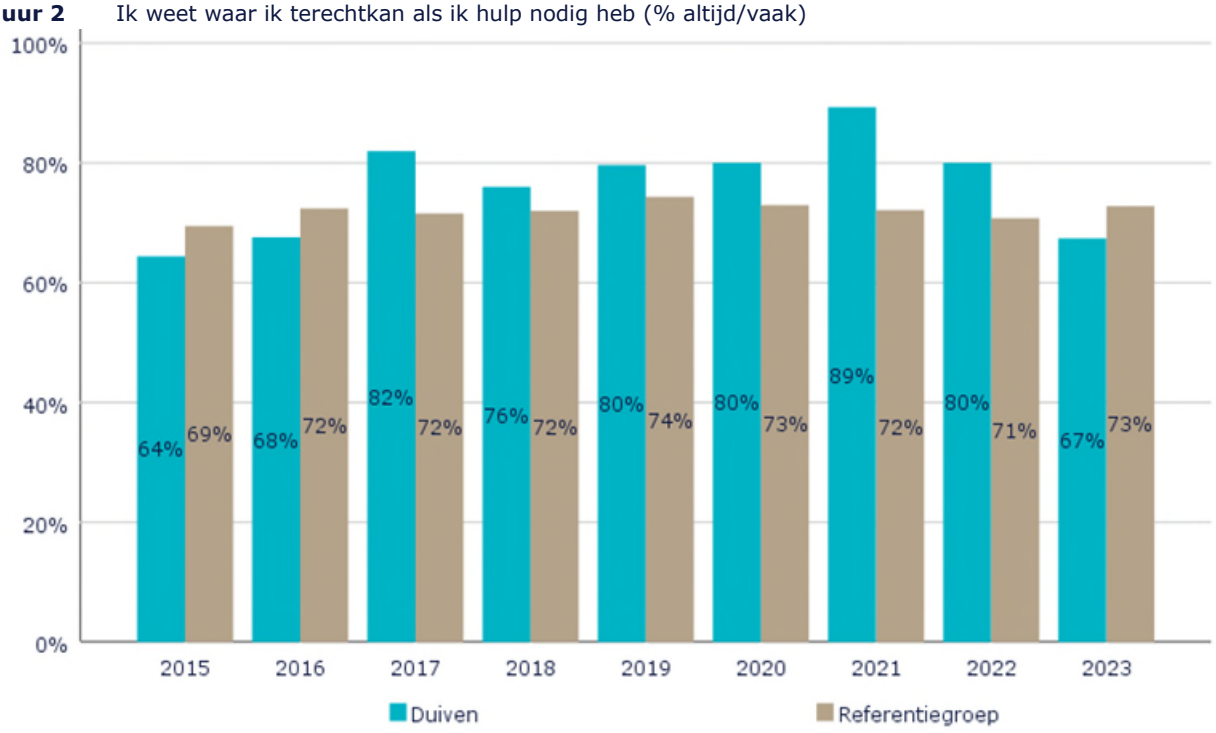
Ouders weten doorgaans beter waar zij terechtkunnen voor hulp dan jongeren[2]. In uw gemeente zien we ook dit verschil tussen beide groepen ontstaan. 70% van de ouders weet waar zij terechtkunnen, terwijl dit percentage voor de jongeren op 62% ligt. Door de afnemende ervaren toegankelijkheid, scoort uw gemeente lager dan de referentiegroep (73%). Dit is voor beide groepen het geval, in de referentiegroep weet 77% van de ouders en 72% van de jongeren waar zij terechtkunnen voor hulp.

[2] Bron: MCJO-onderzoek BMC

In figuur 1 staat ook weergegeven in hoeverre de respondenten de hulp krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is belangrijk voor het halen van de geformuleerde doelen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren.

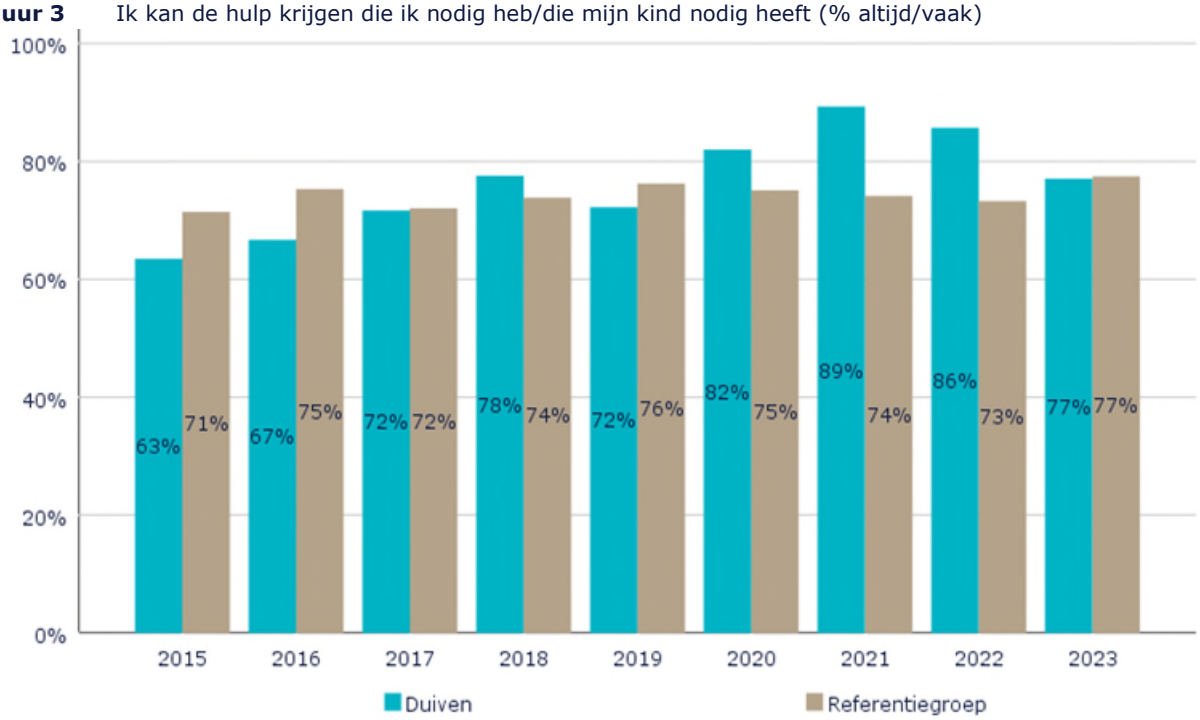
Meer dan driekwart van de respondenten (77%) stelt dat ze vaak of altijd de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. De overige 23% stelt dat dit soms of nooit het geval is. Dit percentage is gestegen in vergelijking met 2022 (toen 14%), maar gelijk aan de referentiegroep (hier ook 23%). Jongeren zijn in de regel vaker van mening dat ze de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben dan ouders.[3] Dit zien we ook in de resultaten terugkomen, hoewel de verschillen klein zijn. 79% van de jongeren, tegenover 76% van de ouders, stelt vaak of altijd de benodige hulp te krijgen.

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



[3] Bron: MCJO-onderzoek BMC

Figuur 3 Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft (% altijd/vaak)

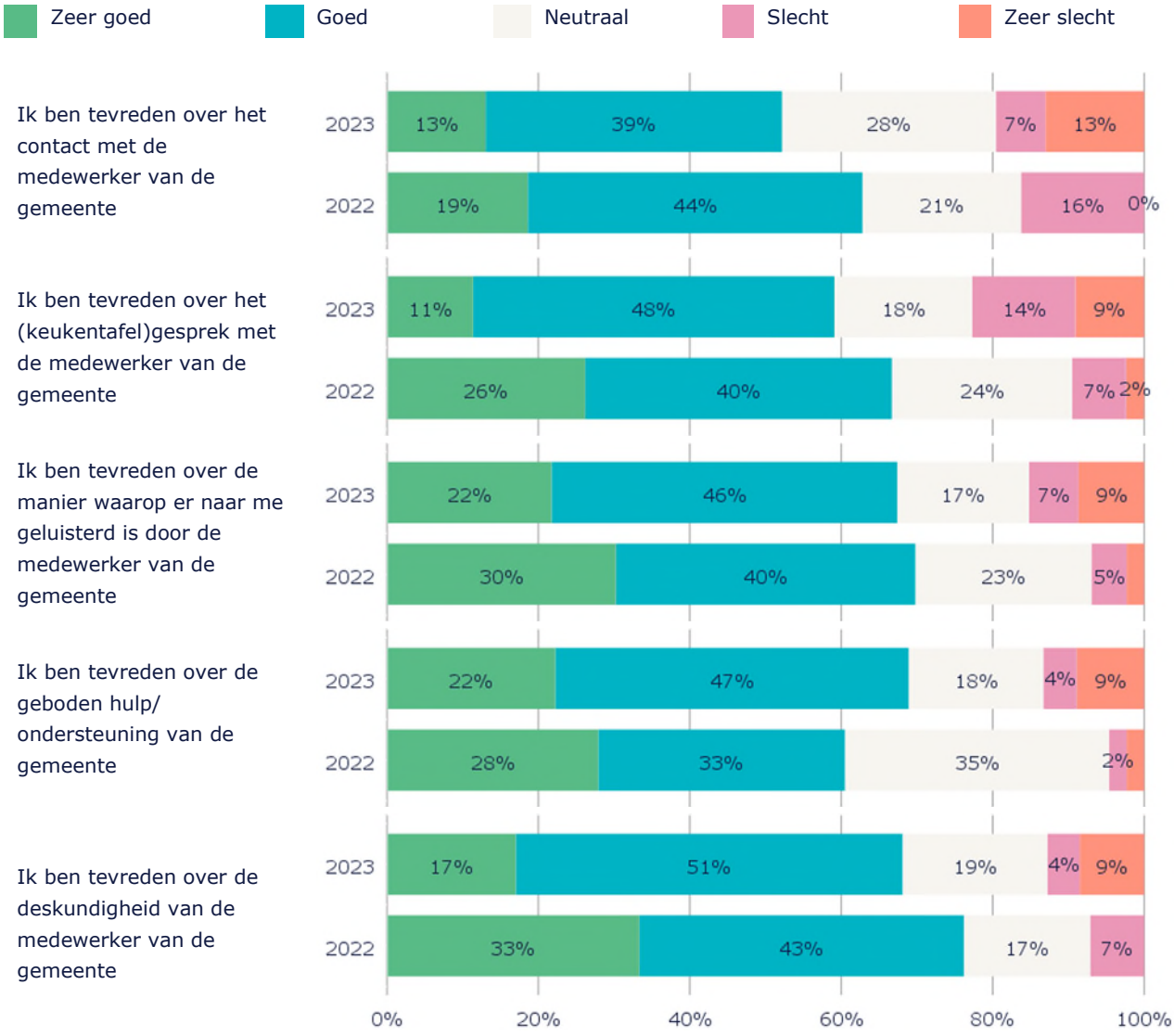


Beide scores met betrekking tot de toegankelijkheid zijn gedaald dit jaar. Als we de resultaten van de afgelopen jaren bekijken (figuren 2 en 3), dan blijkt dat vooral voor de eerste stelling, het weten waar men terechtkan, de scores lager uitvallen dan het gemiddelde over de afgelopen jaren. Het is zelfs de laagste score sinds 2016. Het resultaat van de tweede stelling, het krijgen van de benodigde hulp, volgt het patroon van de afgelopen jaren. De afgelopen twee jaar (2021 en 2022) was de uitkomst voor deze stelling opvallend hoog.

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 vragen zijn vorig jaar voor het eerst gesteld, een vergelijking met afgelopen jaar is hierdoor mogelijk. Een vergelijking met de referentiegroep is voor deze vragen echter niet mogelijk.

Figuur 4 Stellingen over het contact met de gemeente (N = 46, 44, 46, 45, 47)



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

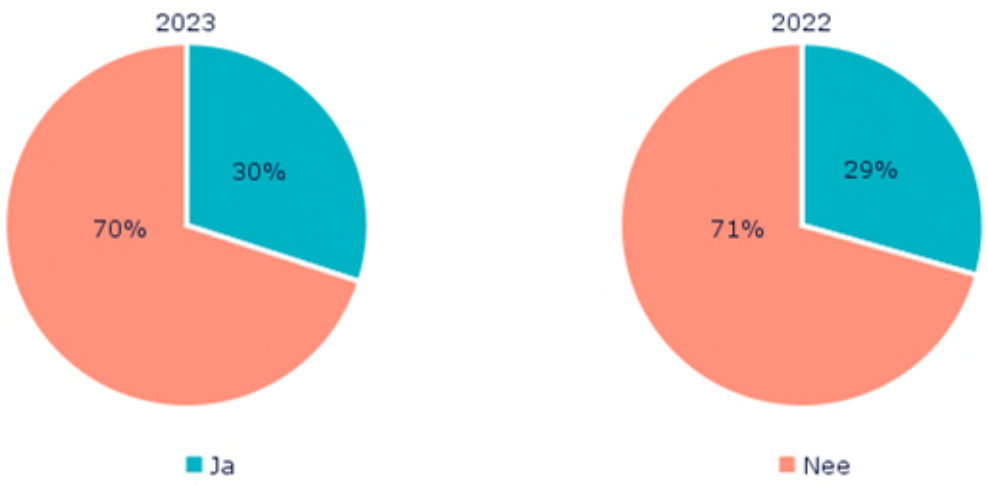
Het aandeel respondenten dat aangeeft het contact (zeer) slecht te vinden is gestegen voor de stellingen, dit komt gedeeltelijk door een afname van het aandeel respondenten dat 'neutraal' antwoordt.

De respondenten zijn minder tevreden over het contact met de medewerker van de gemeente (52%) en het (keukentafel)gesprek (59%). Voor beide stellingen is een afnemende tevredenheid zichtbaar (respectievelijk -11% en -7%) en stelt rond de 20% het contact (zeer) slecht te vinden. Op deze twee punten, gericht op het contact tussen cliënt en gemeente, is nog verbetering mogelijk.

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 5 Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Uit figuur 5 blijkt dat de bekendheid stabiel is gebleven ten opzichte van vorig jaar, 30% van de respondenten is bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner. De overige 70% stelt niet met deze cliëntondersteuning bekend te zijn.

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. Drie respondenten geven dit jaar aan van deze ondersteuner gebruik te hebben gemaakt, vorig jaar gaven twee respondenten dit aan. Alle drie de respondenten geven aan (heel) tevreden te zijn over de cliëntondersteuning.

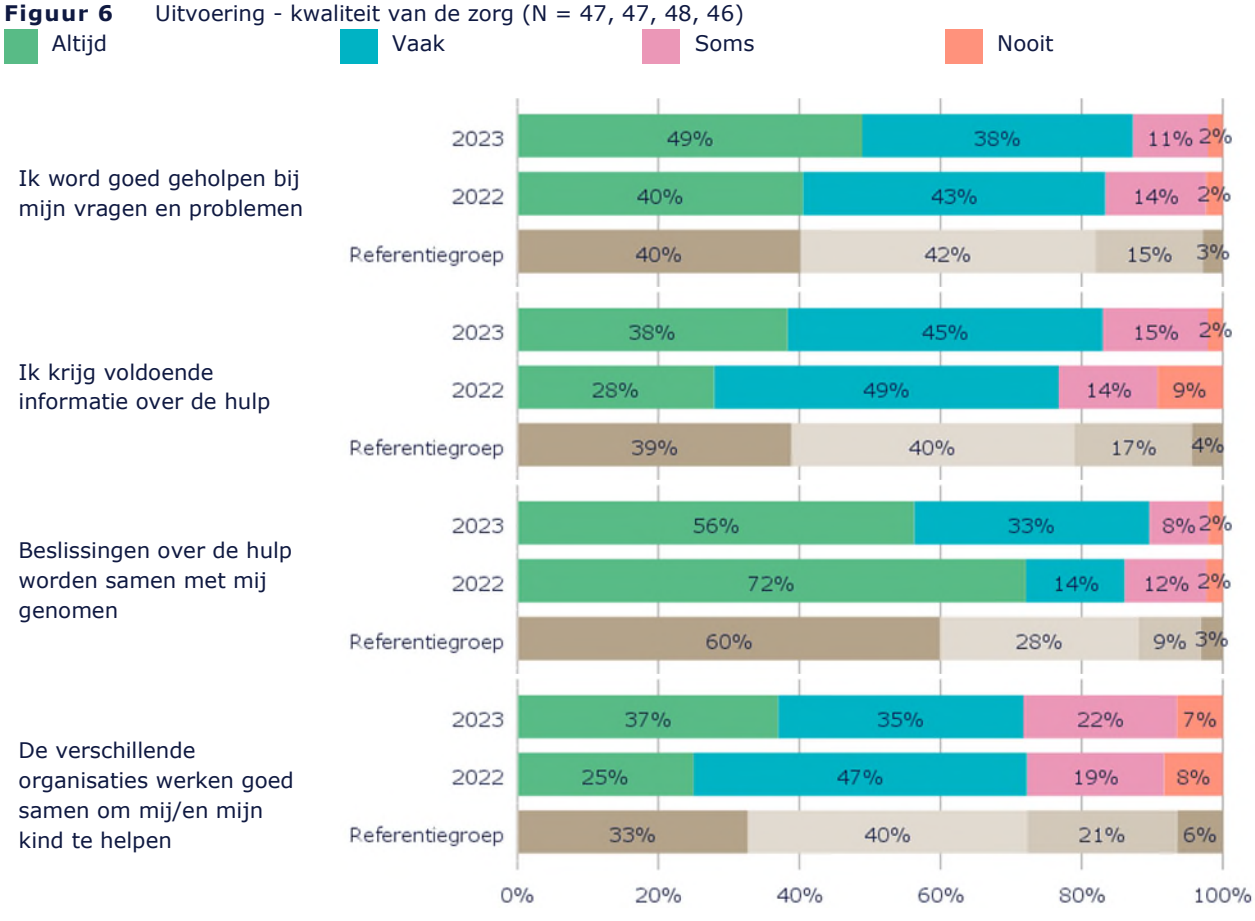
H4 | Uitvoering van de hulp

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 de cliënten 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 6 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 47, 47, 48, 46)



Figuur 6 toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. De resultaten laten een positief beeld zien, op drie van de vier stellingen is de tevrendenheid toegenomen. Hierdoor scoort uw gemeente gemiddeld beter dan de referentiegroep. Op elke (positief gefomuleerde) stelling stellen de respondenten in meerderheid dat die altijd of vaak van toepassing is. Zo stelt 87% dat ze altijd of vaak goed geholpen worden bij hun vragen en problemen (vorig jaar 83%).

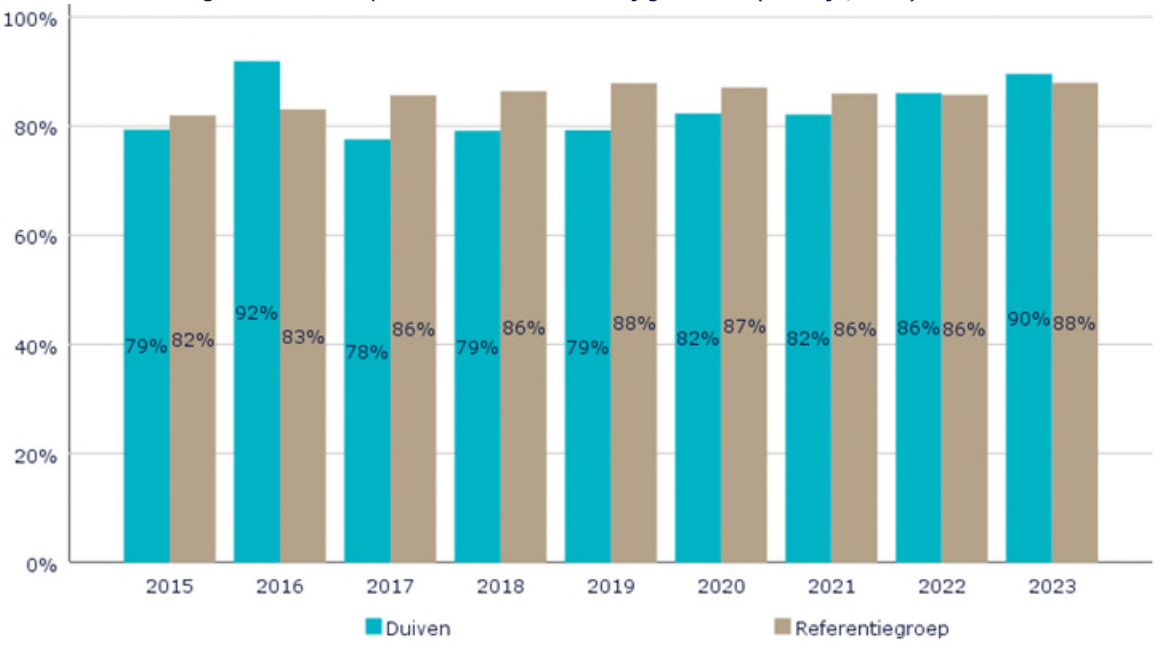
Informatievoorziening over de hulp is belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 83% van de respondenten vindt dat ze voldoende informatie krijgen over de hulp (vorig jaar 77%). Het verschil in de beoordeling tussen de kinderen (92%) en ouders (80%) is voor deze stelling opvallend groot.

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.

Net als vorig jaar geeft 72% van de respondenten, die van verschillende organisaties hulp ontvangen, aan dat de organisaties goed samenwerken om hen te helpen. Het aandeel dat aangeeft dat dit soms of nooit het geval is (28%), is relatief groot ten opzichte van de andere stellingen. Desondanks is dit vergelijkbaar met de referentiegroep en is de score zelfs hoger dan het gemiddelde van de afgelopen jaren.

Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Ook hier is een forse toename in tevredenheid zichtbaar, 90% stelt dat de beslissingen samen met hen worden genomen (vorig jaar 86%). De resultaten van deze vraag van de afgelopen jaren zijn hieronder weergegeven. Hierin valt op dat dit jaar de hoogste score sinds 2016 te zien is. Hierdoor scoort uw gemeente hoger dan de referentiegroep (88%), dit is niet vaak het geval geweest in de afgelopen jaren.

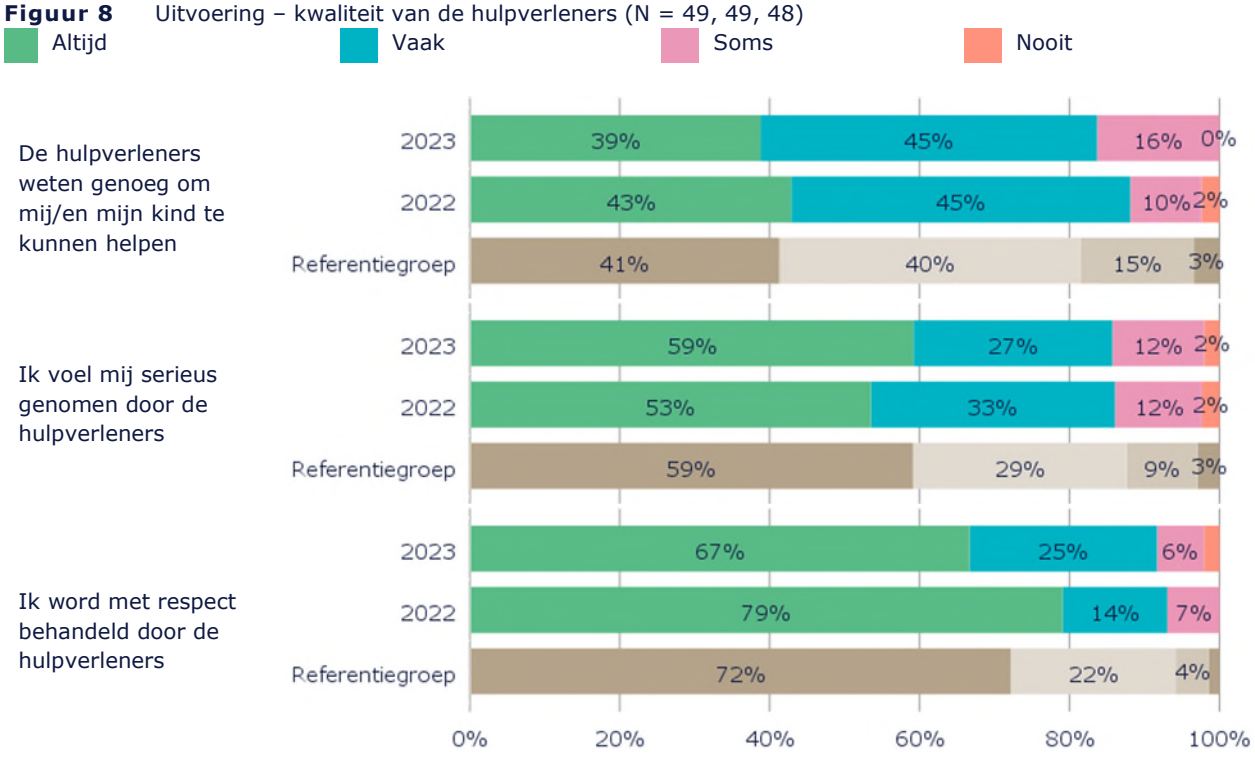
Figuur 7 Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen (% altijd/vaak)



4.2 De kwaliteit van de hulpverleners

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

Figuur 8 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 49, 49, 48)



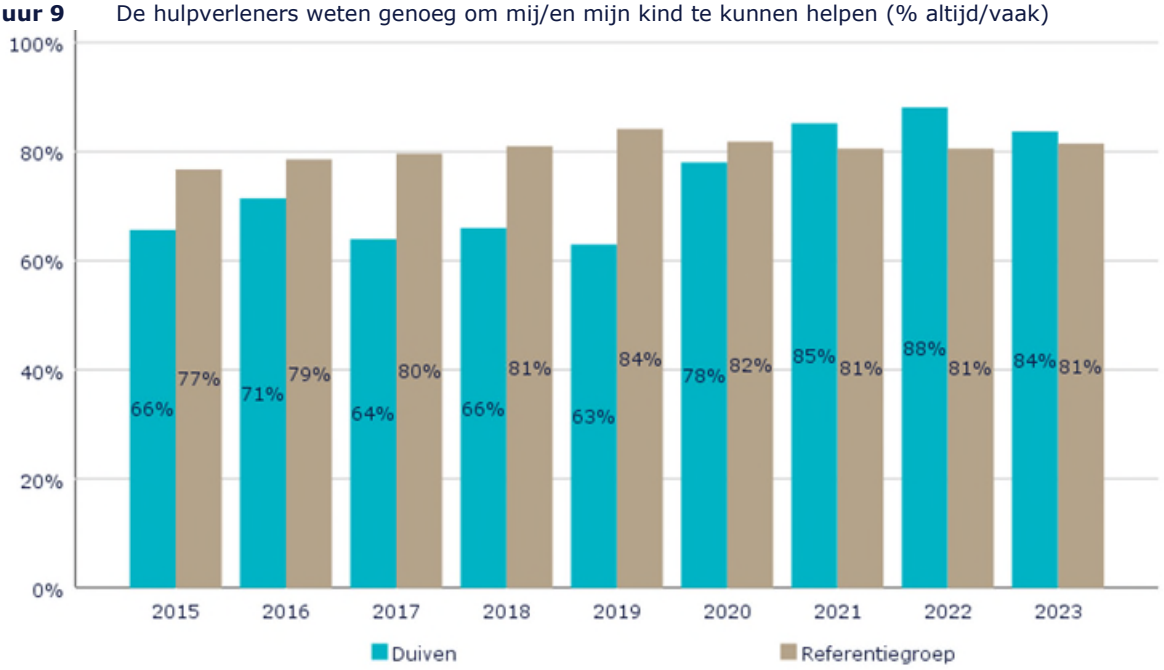
De kwaliteit van de hulpverleners wordt in uw gemeente goed beoordeeld. Op elke stelling geeft een ruime meerderheid aan dat de stelling altijd of vaak van toepassing is. Ten eerste is naar de kennis van de hulpverleners gevraagd. 84% van de respondenten stelt dat de hulpverleners altijd of vaak genoeg weten om hen te helpen. Voor deze stelling is een lichte afname zichtbaar, vorig jaar gaf 88% aan hier tevreden mee te zijn. Dit komt vooral door een lagere tevredenheid onder de ouders (80%), de kinderen beoordelen de kennis van de hulpverleners beter (93%).

Vervolgens is gevraagd of de cliënten zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. Net als vorig jaar voelt een ruime meerderheid van 86% zich vaak of altijd serieus genomen. Ook hier is een duidelijk verschil in beoordeling tussen de ouders (83%) en de kinderen (93%) zichtbaar.

Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 92% van de respondenten voelt zich vaak of altijd respectvol behandeld door de hulpverleners (vorig jaar 93%). Weer beoordelen de jongeren (100%) de stelling positiever dan de ouders (88%). Al met al zijn alle scores vergelijkbaar met vorig jaar, met enkele kleine verschuivingen. De uitkomsten zijn vergelijkbaar met de referentiegroep.

In figuur 9 staat de beoordeling van de kennis van de hulpverleners weergegeven van de afgelopen metingen, op deze manier is het mogelijk de uitkomsten in breder perspectief te bekijken. Hieruit blijkt dat ondanks de afnemende tevredenheid, de score gemiddeld hoger ligt dan de resultaten van de afgelopen jaren.

Figuur 9 De hulpverleners weten genoeg om mij/en mijn kind te kunnen helpen (% altijd/vaak)



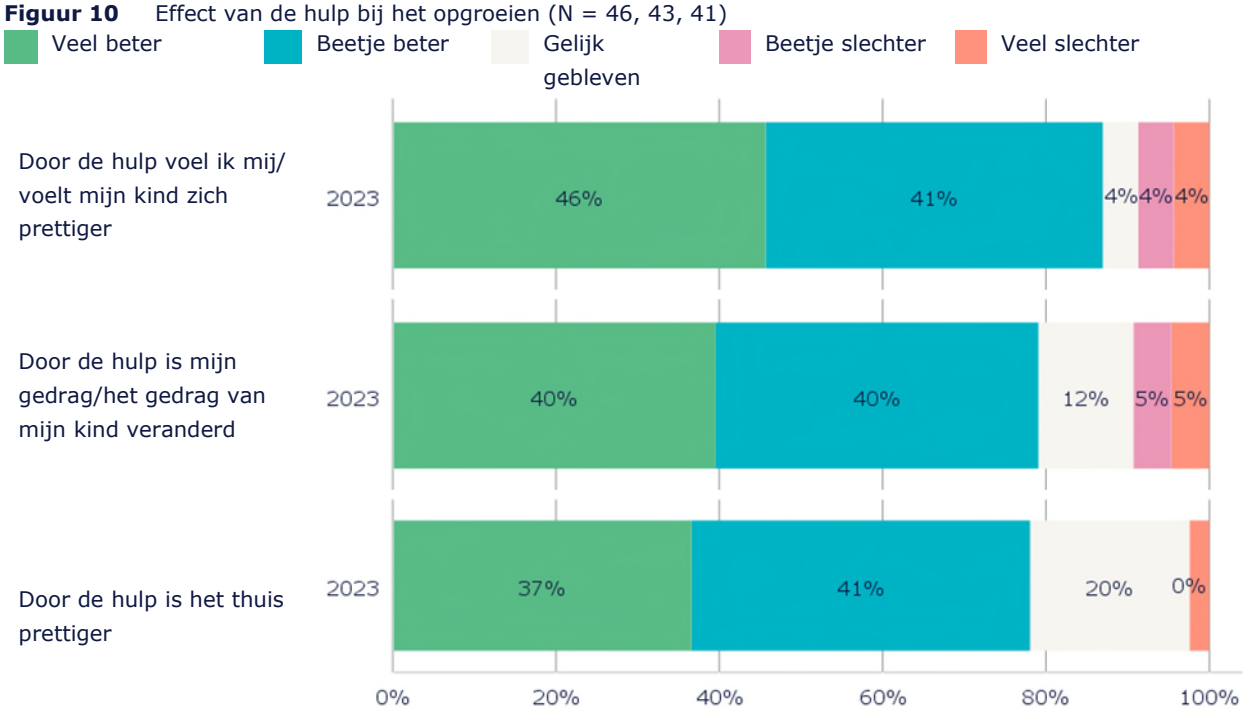
H5 | Effect van de hulp

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 van de hulp 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 enquêtevragen.

Figuur 10 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 46, 43, 41)

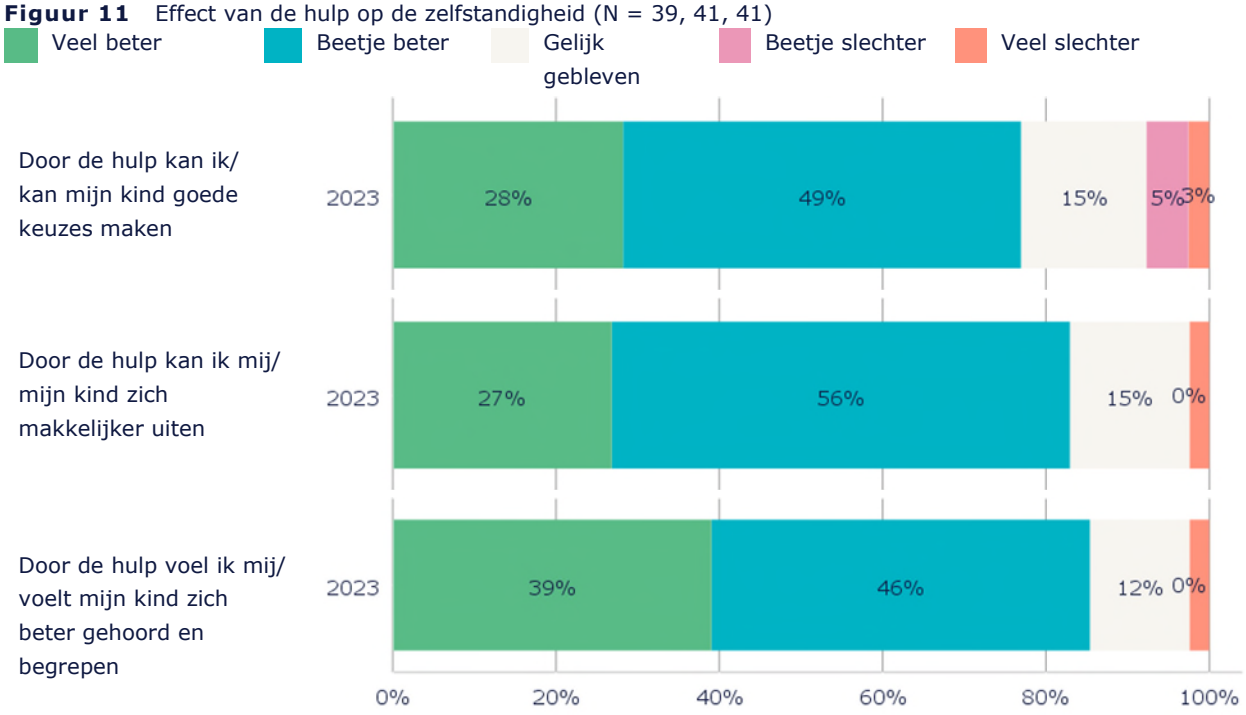


Het effect op het 'prettiger voelen' wordt het sterkst door de respondenten ervaren, 87% stelt dat zij zich prettiger voelen door de hulp. Het optreden van de overige efffecten wordt ook in meerderheid bevestigd. 80% stelt dat het gedrag van het kind positief is veranderd, een aandeel van 10% geeft echter aan dat deze verandering in negatieve zin heeft opgetreden. Meer dan driekwart (78%) van de respondenten stelt dat het door de hulp thuis prettiger is. Hoewel voor deze laatste stelling het aandeel positieve antwoorden het kleinste is, geeft slechts 2% aan dat het (veel) slechter is geworden.

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 = 39, 41, 41)

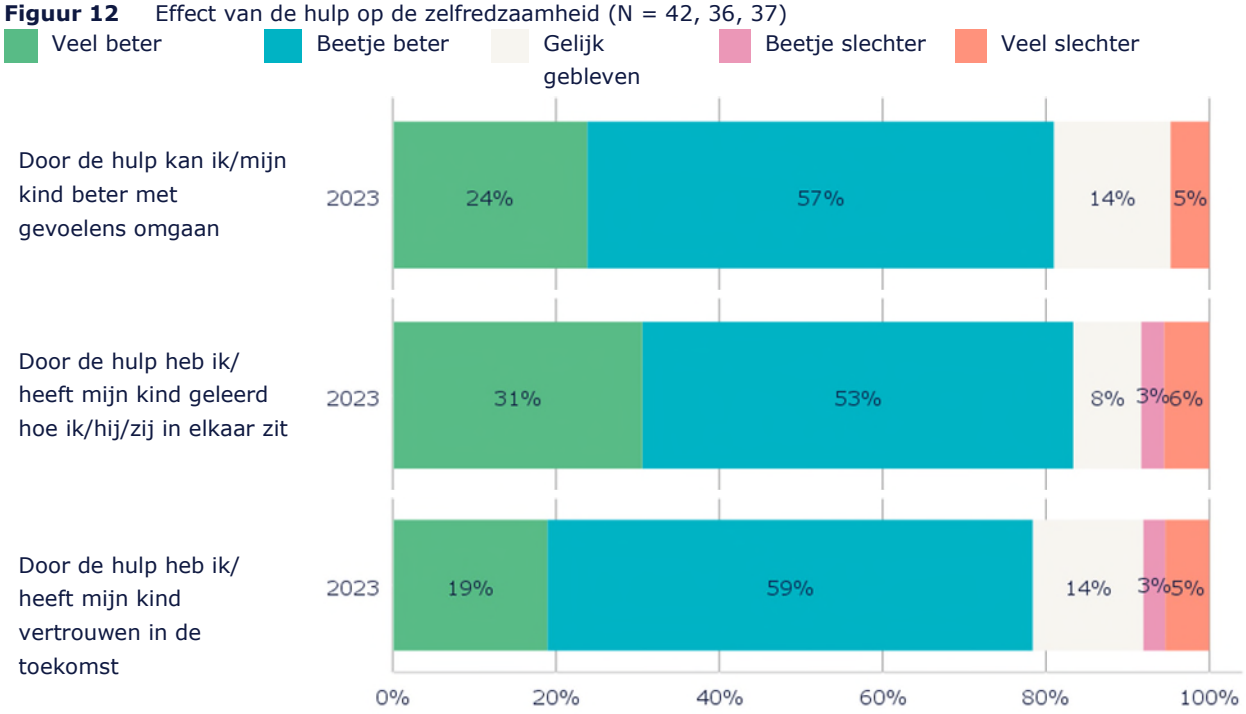


De positieve effecten op de zelfstandigheid worden ook door ruime meerderheden ervaren. Het effect op het beter gehoord en begrepen voelen wordt het sterkst gevoeld, 85% stelt dat door de ondersteuning dit effect heeft opgetreden. Bovendien kan in de meeste gevallen het kind zich door de hulp makkelijker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

5.3 Zelfredzaamheid

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

Figuur 12 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 42, 36, 37)

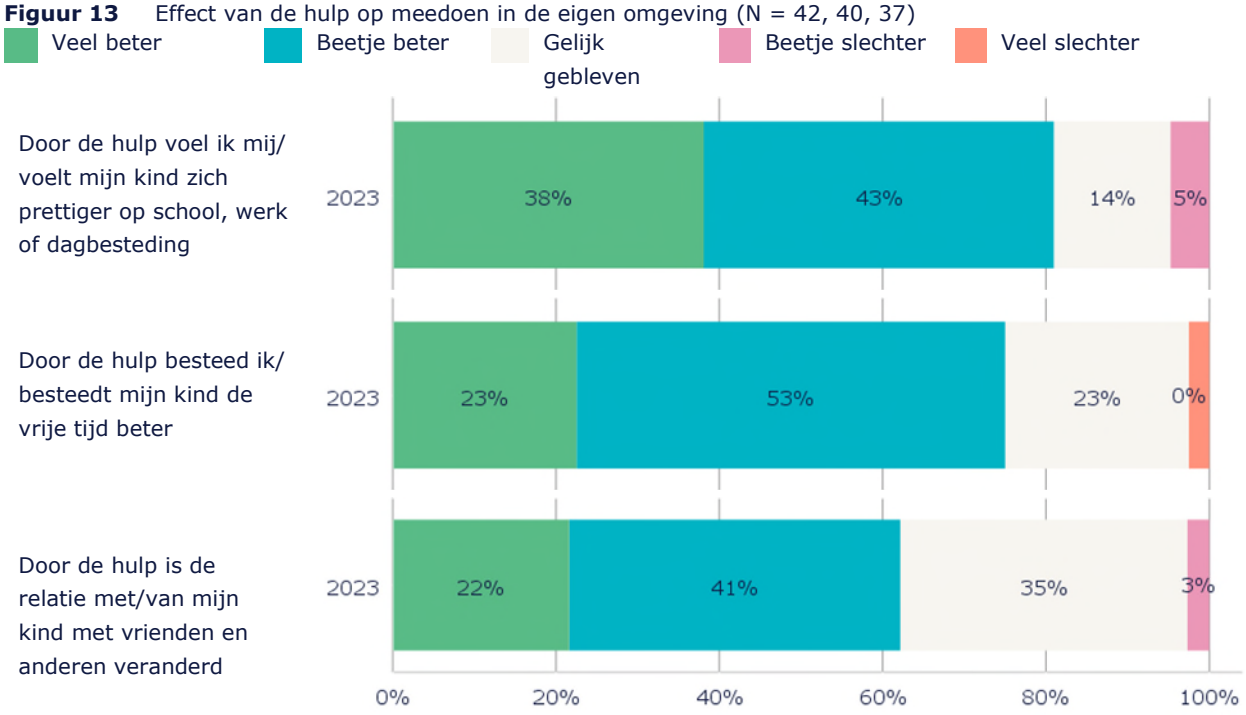


Voor elke stelling geeft meer dan driekwart van de respondenten aan dat het beschreven effect heeft opgetreden. Met betrekking tot de zelfredzaamheid wordt het effect op het leren hoe het kind/ik in elkaar zit het sterkst ervaren (84%). Verder kan door de hulp het kind vaak beter met zijn of haar gevoelens omgaan (81%). Door de ondersteuning heeft het kind ook vertrouwen in de toekomst (78%). Tussen de 5% en 9% stelt dat er een negatief effect op de zelfredzaamheid heeft opgetreden.

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 effecten op dit aspect gevraagd.

Figuur 13 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 42, 40, 37)



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

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 tekstvak. 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 luisterde goed.'

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

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

'Bereikbare hulp en prettige gesprekken.'

'De consulenten zijn heel vriendelijk en behulpzaam.'

'Communicatie is goed en makkelijk.'

'Wij voelden ons gehoord.'

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

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

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

'Fijn dat de verlenging soepel verliep.'

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

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

'Proberen altijd te helpen met een oplossing zoeken.'

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

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

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

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 kan worden. Ook hier geven we enkele citaten weer die gezamenlijk een ruime meerderheid van het totaal aantal citaten representeren.

'Te weinig ervaren medewerkers.'

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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 citaten geven dit beeld weer:

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

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

'Ze helpt me goed.'

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

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

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

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

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

'Ik kan altijd met vragen bij hen terecht.'

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

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

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

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

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

'Meedenken, vakdeskundig, vriendelijk.'

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

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

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

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 stelden zij het volgende:

'Vaak afwezig door ziekte, weinig eigen initiatief.'

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

'Niet vaak genoeg hulp gekregen.'

'Slechte verslaglegging.'

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

'Voorgaande hulpverleners waren slecht.'

'Sometimes the advices can be too structural.'

'We krijgen niet echt handvaten.'

'Geen aansturing van het kind.'

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

'Lange wachttijden.'

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

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 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Geslacht												
Jongen	50%	14			50%	14	29%		45%		45%	42
Meisje	50%	14			50%	14	53%		52%		52%	42
Moeder			82%	33	82%	33	71%	75%		82%	82%	101
Vader			18%	33	18%	33	29%	19%		17%	17%	101
Anders			0%	33	0%	33	0%	6%		1%	1%	101
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	53%	15			53%	15	32%	75%	67%		67%	42
18 t/m 23 jaar	33%	15			33%	15	26%	25%	29%		29%	42
Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			3%	35	3%	35	12%	0%		1%	1%	98
4 t/m 11 jaar			69%	35	69%	35	48%	69%		52%	52%	98
12 t/m 17 jaar			29%	35	29%	35	40%	31%		47%	47%	98
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden		0		0		0		0%	4%	3%	3%	92
Tussen de 3 en 6 maanden		0		0		0		7%	12%	11%	11%	92
Tussen de 6 en 12 maanden		0		0		0		15%	12%	21%	18%	92
Langer dan een jaar		0		0		0		78%	73%	65%	67%	92

Tabel 2 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Ik weet waar ik terechtkan als ik hulp nodig heb	62%	13	70%	33	67%	46	80%	89%	72%	77%	76%	142
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	79%	14	76%	34	77%	48	86%	89%	85%	83%	84%	144

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

	%	N
Zeer slecht	13%	6
Slecht	7%	3
Neutraal	28%	13
Goed	39%	18
Zeer goed	13%	6
Totaal	100%	46

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

	%	N
Zeer slecht	9%	4
Slecht	14%	6
Neutraal	18%	8
Goed	48%	21
Zeer goed	11%	5
Totaal	100%	44

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

	%	N
Zeer slecht	9%	4
Slecht	7%	3
Neutraal	17%	8
Goed	46%	21
Zeer goed	22%	10
Totaal	100%	46

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

	%	N
Zeer slecht	9%	4
Slecht	4%	2
Neutraal	18%	8
Goed	47%	21
Zeer goed	22%	10
Totaal	100%	45

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

	%	N
Zeer slecht	9%	4
Slecht	4%	2
Neutraal	19%	9
Goed	51%	24
Zeer goed	17%	8
Totaal	100%	47

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

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	92%	13	85%	34	87%	47	83%	89%	78%	87%	84%	140
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	77%	13	70%	33	72%	46	72%	76%	81%	74%	76%	136
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	92%	12	80%	35	83%	47	77%	67%	92%	83%	85%	142
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	86%	14	91%	34	90%	48	86%	82%	88%	91%	90%	143

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

	Jongeren 2023	N	Ouders 2023	N	Jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023	Jongeren en ouders 2022	Jongeren en ouders 2021	Referentiegroep jongeren 2023	Referentiegroep ouders 2023	Referentiegroep jongeren en ouders 2023	N (samen) 2023
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	93%	14	80%	35	84%	49	88%	85%	88%	82%	84%	143
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	93%	14	83%	35	86%	49	86%	93%	88%	88%	88%	143
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	100%	14	88%	34	92%	48	93%	96%	95%	92%	93%	143

Tabel 10 Door de hulp voelt mijn kind zich prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	4%	2
Het is een beetje slechter geworden	4%	2
Het is hetzelfde gebleven	4%	2
Het is een beetje beter geworden	41%	19
Het is veel beter geworden	46%	21
Totaal	100%	46

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

	%	N
Het is veel slechter geworden	5%	2
Het is een beetje slechter geworden	5%	2
Het is hetzelfde gebleven	12%	5
Het is een beetje beter geworden	40%	17
Het is veel beter geworden	40%	17
Totaal	100%	43

Tabel 12 Door de hulp is het thuis prettiger

	%	N
Het is veel slechter geworden	2%	1
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	20%	8
Het is een beetje beter geworden	41%	17
Het is veel beter geworden	37%	15
Totaal	100%	41

Tabel 13 Door de hulp kan mijn kind goede keuzes maken

	%	N
Het is veel slechter geworden	3%	1
Het is een beetje slechter geworden	5%	2
Het is hetzelfde gebleven	15%	6
Het is een beetje beter geworden	49%	19
Het is veel beter geworden	28%	11
Totaal	100%	39

Tabel 14 Door de hulp kan mijn kind zich makkelijker uiten

	%	N
Het is veel slechter geworden	2%	1
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	15%	6
Het is een beetje beter geworden	56%	23
Het is veel beter geworden	27%	11
Totaal	100%	41

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

	%	N
Het is veel slechter geworden	2%	1
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	12%	5
Het is een beetje beter geworden	46%	19
Het is veel beter geworden	39%	16
Totaal	100%	41

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

	%	N
Het is veel slechter geworden	5%	2
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	14%	6
Het is een beetje beter geworden	57%	24
Het is veel beter geworden	24%	10
Totaal	100%	42

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

	%	N
Het is veel slechter geworden	6%	2
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	8%	3
Het is een beetje beter geworden	53%	19
Het is veel beter geworden	31%	11
Totaal	100%	36

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

	%	N
Het is veel slechter geworden	5%	2
Het is een beetje slechter geworden	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	14%	5
Het is een beetje beter geworden	59%	22
Het is veel beter geworden	19%	7
Totaal	100%	37

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	5%	2
Het is hetzelfde gebleven	14%	6
Het is een beetje beter geworden	43%	18
Het is veel beter geworden	38%	16
Totaal	100%	42

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

	%	N
Het is veel slechter geworden	3%	1
Het is een beetje slechter geworden	0%	0
Het is hetzelfde gebleven	23%	9
Het is een beetje beter geworden	53%	21
Het is veel beter geworden	23%	9
Totaal	100%	40

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	3%	1
Het is hetzelfde gebleven	35%	13
Het is een beetje beter geworden	41%	15
Het is veel beter geworden	22%	8
Totaal	100%	37

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

	%	N
Ja	30%	12
Nee	70%	28
Totaal	100%	40

Tabel 23 Heeft u ergens in het traject gebruikgemaakt van een onafhankelijk cliëntondersteuner?

	%	N
Ja	9%	3
Nee	69%	24
Weet ik niet	23%	8
Totaal	100%	35

Tabel 24 Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuning?

	%	N
Heel tevreden	33%	1
Tevreden	67%	2
Neutraal	0%	0
Ontevreden	0%	0
Heel ontevreden	0%	0
Totaal	100%	3

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

18 juni 2024

Classificatie	:	Intern gebruik
Namen adviseurs	:	Wouter Witteveen Ruben van Harn
Kenmerknummer	:	PO040704-2394

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