



Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers



Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

MCJO 2024 Gemeente Bronckhorst

Aanleiding

Gemeenten in Nederland zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder inwoners die gebruikmaken van jeugdhulp. Het staat gemeenten vrij hier een eigen invulling aan te geven. De gemeente Bronckhorst heeft gekozen voor een kwantitatief continu-onderzoek. Dit houdt in dat cliënten doorlopend worden bevroegd over hun ervaringen. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting. 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.



Onderzoeksmethode

Het onderzoek bestaat uit twee vragenlijsten. De eerste vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de toegangsfasen. Cliënten ontvangen deze vragenlijst één tot vier weken na hun intake met de sociaal consulent. De tweede vragenlijst meet de ervaringen met de kwaliteit en effecten van de voorziening. Deze ontvangen cliënten drie tot zes maanden na de start van de jeugdhulp. Jeugdhulpcliënten ontvangen een brief met een vragenlijst of worden per e-mail benaderd. De resultaten worden (indien mogelijk) vergeleken met vorig jaar en een referentiegroep van gemeenten die dezelfde vraag hebben gesteld.



Verzending en respons

In uw gemeente zijn er vanaf februari 2024 t/m mei 2025 vragenlijsten verstuurd in het kader van het continu-onderzoek. In deze factsheet zijn de resultaten van februari 2024 t/m februari 2025 (vragenlijst 1) en van juli 2024 t/m juni 2025 (vragenlijst 2) gepresenteerd.

Bij het eerste meetmoment zijn er 301 ouders en 183 jongeren aangeschreven en hebben 49 ouders en 30 jongeren de vragenlijst ingevuld. Hiermee is een responspercentage bereikt van 16,3%. Voor het tweede meetmoment zijn er 229 ouders en 189 jongeren aangeschreven en hebben 42 ouders en 12 jongeren de vragenlijst ingevuld. Hiermee is een responspercentage bereikt van 12,9%.

Betrouwbaarheid is afhankelijk van absolute aantallen. Door de kleine populatie zijn de resultaten van dit onderzoek indicatief. Landelijk is dit bijna in alle gemeenten het geval, gezien de doelgroep erg klein is.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

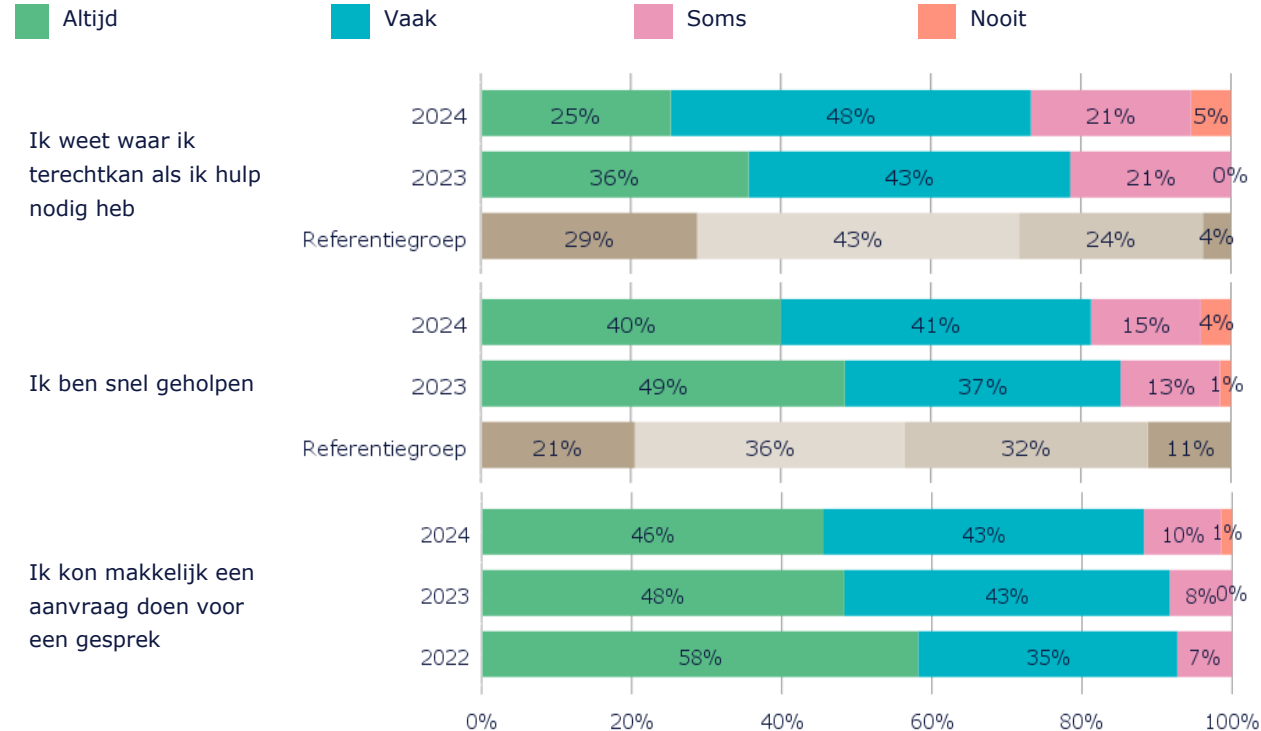
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Toegang tot jeugdhulp



Toegankelijkheid van voorzieningen

Aan de cliënten zijn een aantal stellingen voorgelegd die de toegankelijkheid van voorzieningen meten.

73% van de respondenten weet vaak of altijd waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben en 81% vindt dat zij snel zijn geholpen. Cliënten konden tevens aangeven of zij makkelijk een aanvraag konden doen voor een gesprek. 89% is van mening dat dit makkelijk kon. In vergelijking met vorig jaar scoort uw gemeente iets lager. De eerste twee stellingen zijn ook voorgelegd in de referentiegroep. Uw gemeente scoort op beide stellingen hoger.



Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

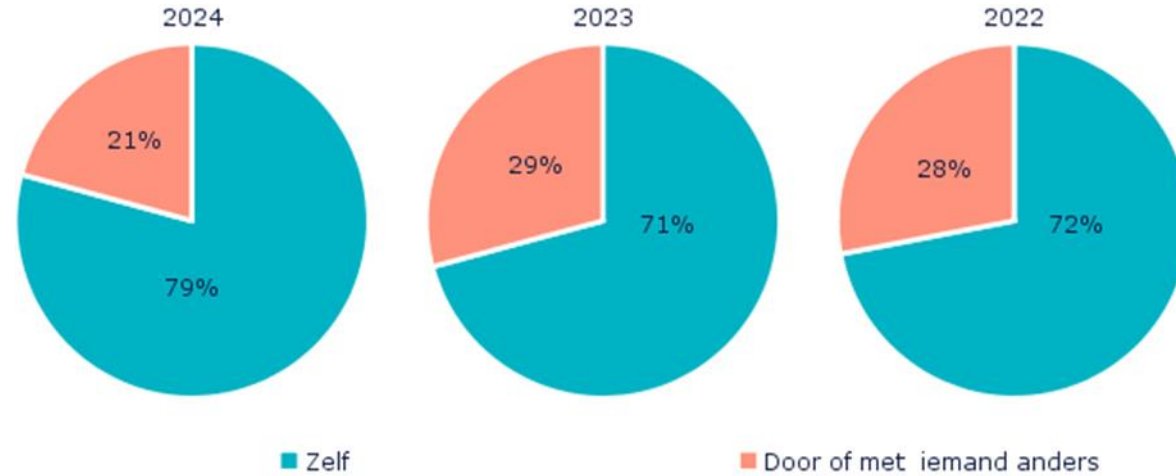
Waardering hulp door
ouders/verzorgers



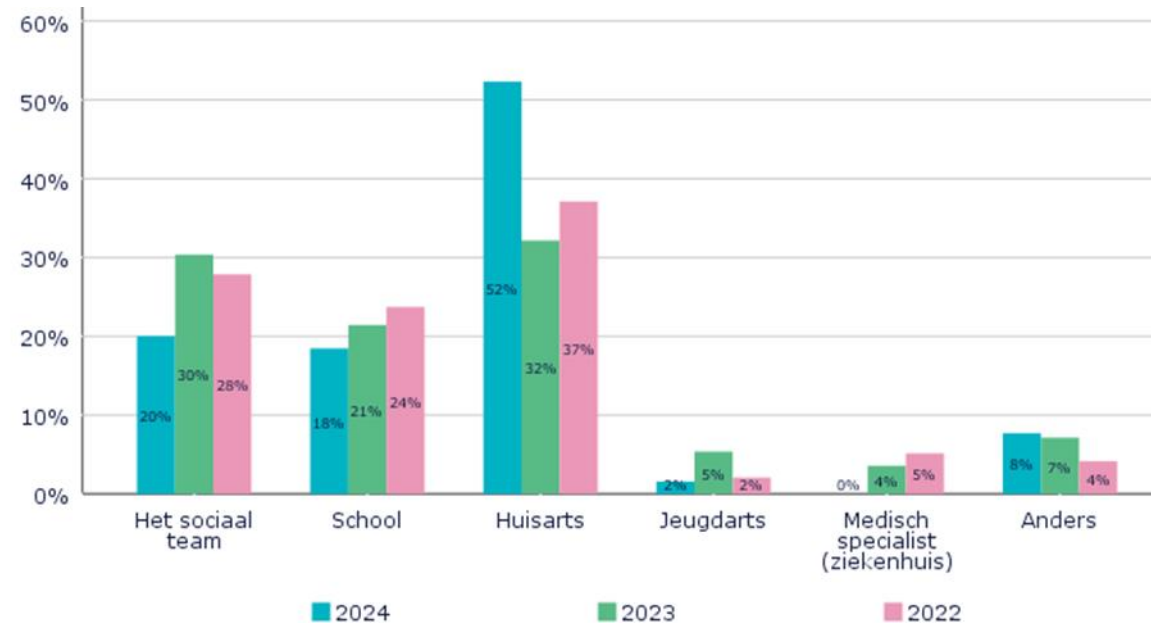
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Heeft u zelf/Heb je zelf of hebben je ouders hulp gezocht? Of heeft iemand anders dit voor u/jullie gedaan?



Waar heeft u zich het eerst gemeld/ben je eerst naartoe gegaan toen u/je jeugdhulp zocht?



Route tot hulp: door wie en hoe is hulp gezocht?

Aan de cliënten is gevraagd of zij zelf hulp hebben gezocht of dat iemand anders dat voor hen heeft gedaan. 79% geeft aan zelf hulp te hebben gezocht. 21% heeft dit door iemand anders laten doen. Vorig jaar heeft een kleiner aandeel zelf hulp gezocht (71%).

De meeste respondenten hebben hulp gezocht via de huisarts (52%), het sociaal team (20%) of school (18%). In vergelijking met de voorgaande meting is een flinke stijging te zien in het aandeel respondenten dat hulp heeft gezocht via de huisarts (vorig jaar 32%). Er is een daling te zien bij de andere categorieën.

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

Hoofdstuk 2

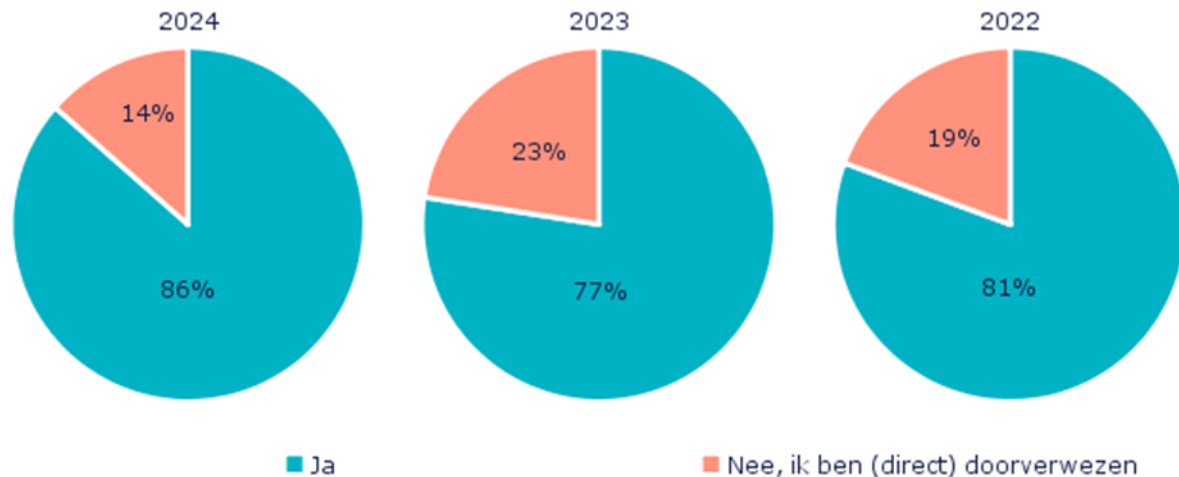
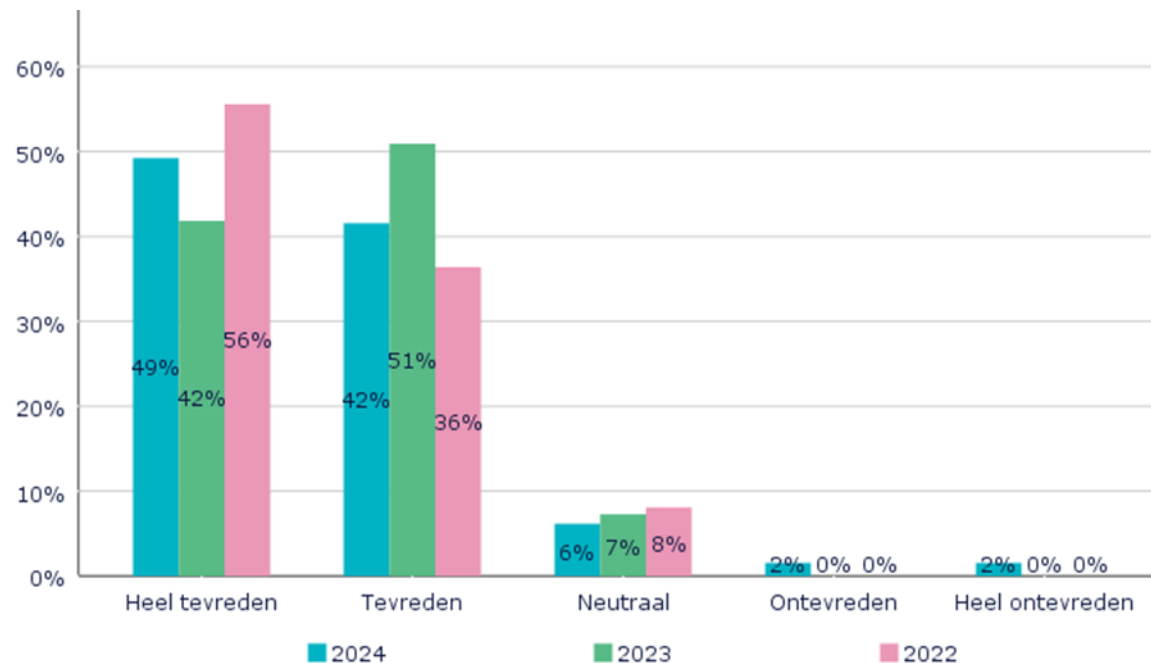
Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Heeft u/Heb je een gesprek gehad met een consulent van het sociaal team?**Hoe tevreden bent u/ben je over het gesprek?****Het gesprek met het sociaal team**

Het overgrote deel van de respondenten heeft een gesprek gehad met een consulent van het sociaal team (86%). 14% heeft geen gesprek gehad en is (direct) doorverwezen. Bij de voorgaande meting heeft 77% een gesprek gehad.

Respondenten die een gesprek hebben gehad met iemand van het sociaal team konden aangeven hoe tevreden zij waren over dit gesprek. De meerderheid is tevreden (in totaal 91%). Daarnaast is 6% neutraal over het gesprek. 4% van de respondenten is (heel) ontevreden. Vorig jaar was de tevredenheid vergelijkbaar (in totaal 93%).

i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

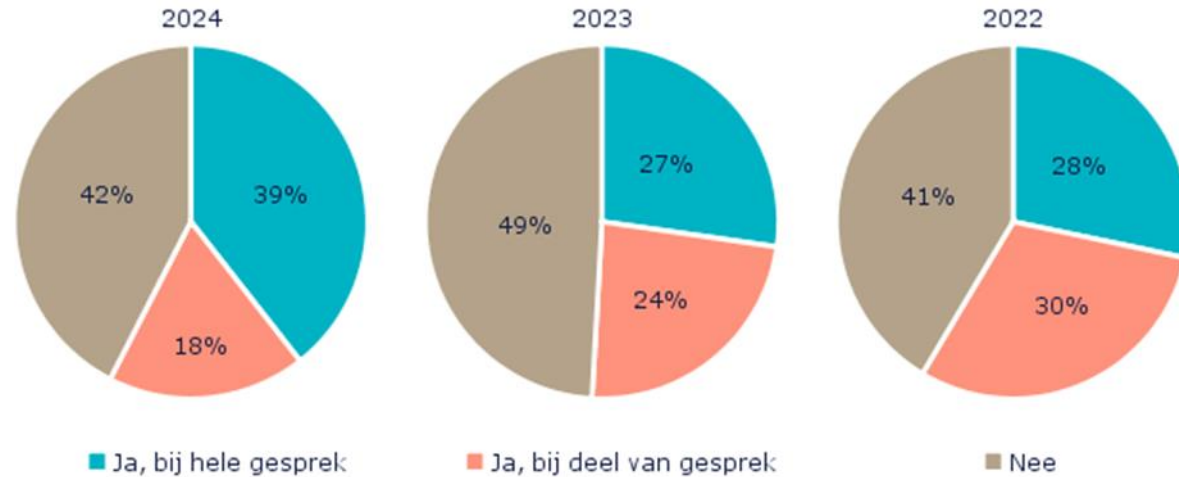
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Was uw kind/je bij het gesprek aanwezig?



Aanwezigheid kind bij gesprek

Cliënten konden aangeven of zij/het kind aanwezig waren/was bij het gesprek. 39% van de respondenten geeft aan dat het kind bij het hele gesprek aanwezig was. Bij 18% was het kind bij een deel van het gesprek aanwezig. In vergelijking met vorig jaar is het aandeel respondenten dat aangeeft dat het kind bij (een deel van) het gesprek aanwezig was groter geworden. Vorig jaar was het kind bij 27% bij het hele gesprek aanwezig en bij 24% bij een deel van het gesprek.

Bij deze vraag is het goed om op te merken dat een deel van de respondenten ouders betreft met jonge kinderen, waardoor het niet direct opvallend is dat het kind niet aanwezig was bij het gesprek.

i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner

Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

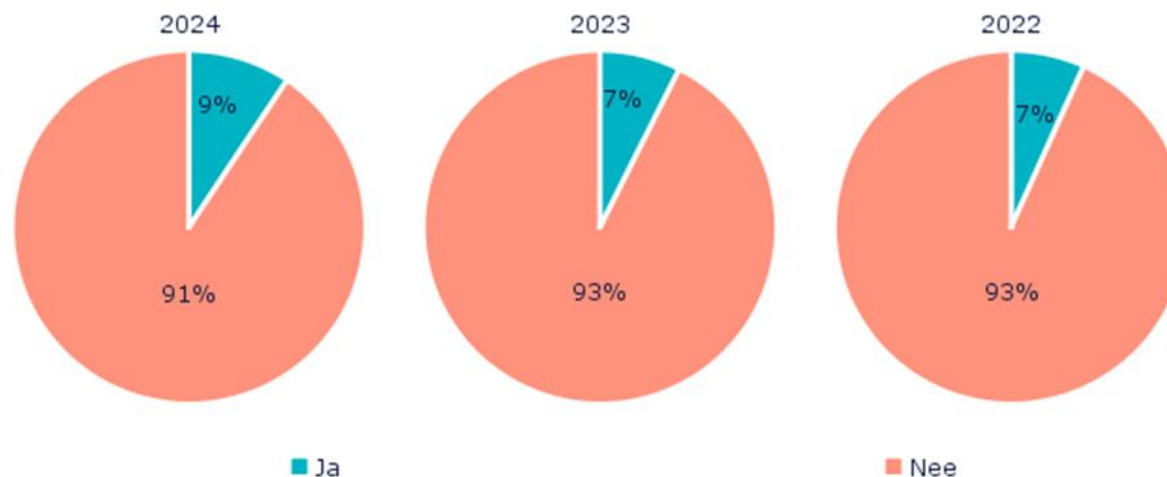
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



De onafhankelijke cliëntondersteuner

Aan cliënten is gevraagd of zij gebruik hebben gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. 9% van de respondenten geeft aan dat zij hiervan gebruik hebben gemaakt, tegenover 91% die hier geen gebruik van heeft gemaakt.





Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner

Tevredenheid - 1

Tevredenheid - 2

Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien

Effect - zelfstandigheid

Effect - zelfredzaamheid

Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers



Open vragen

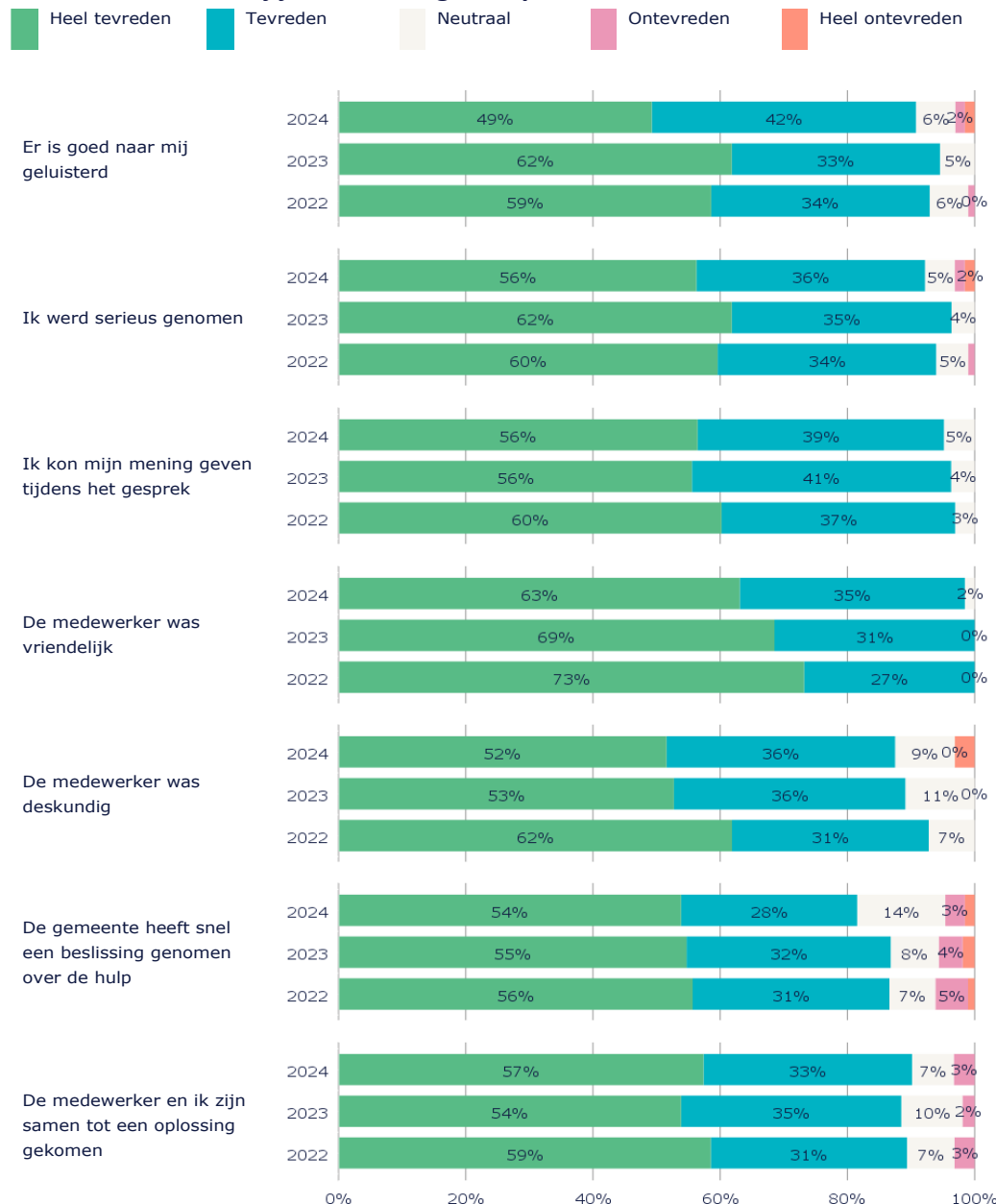
Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Begeleiding - positief

Begeleiding - negatief

Hoe tevreden bent u/ben jij over de volgende punten?



Tevredenheid over gesprek

Aan de hand van verschillende stellingen is gemeten hoe tevreden respondenten zijn over verschillende aspecten van het gesprek.

91% van de respondenten vindt dat er goed naar hen is geluisterd. Daarnaast is 92% van mening dat zij serieus zijn genomen, kon 95% zijn/haar mening geven tijdens het gesprek, vond bijna iedereen de medewerker vriendelijk (98%) en is 88% tevreden over de deskundigheid van de medewerker. Hier was 3% van de respondenten echter heel ontevreden over. Verder vindt 82% dat de gemeente snel een beslissing heeft genomen over de hulp en is 90% samen met de medewerker tot een oplossing gekomen.

De stellingen worden over het algemeen (iets) lager dan of vergelijkbaar met vorig jaar beoordeeld.





Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner

Tevredenheid - 1

Tevredenheid - 2

Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien

Effect - zelfstandigheid

Effect - zelfredzaamheid

Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers



Open vragen

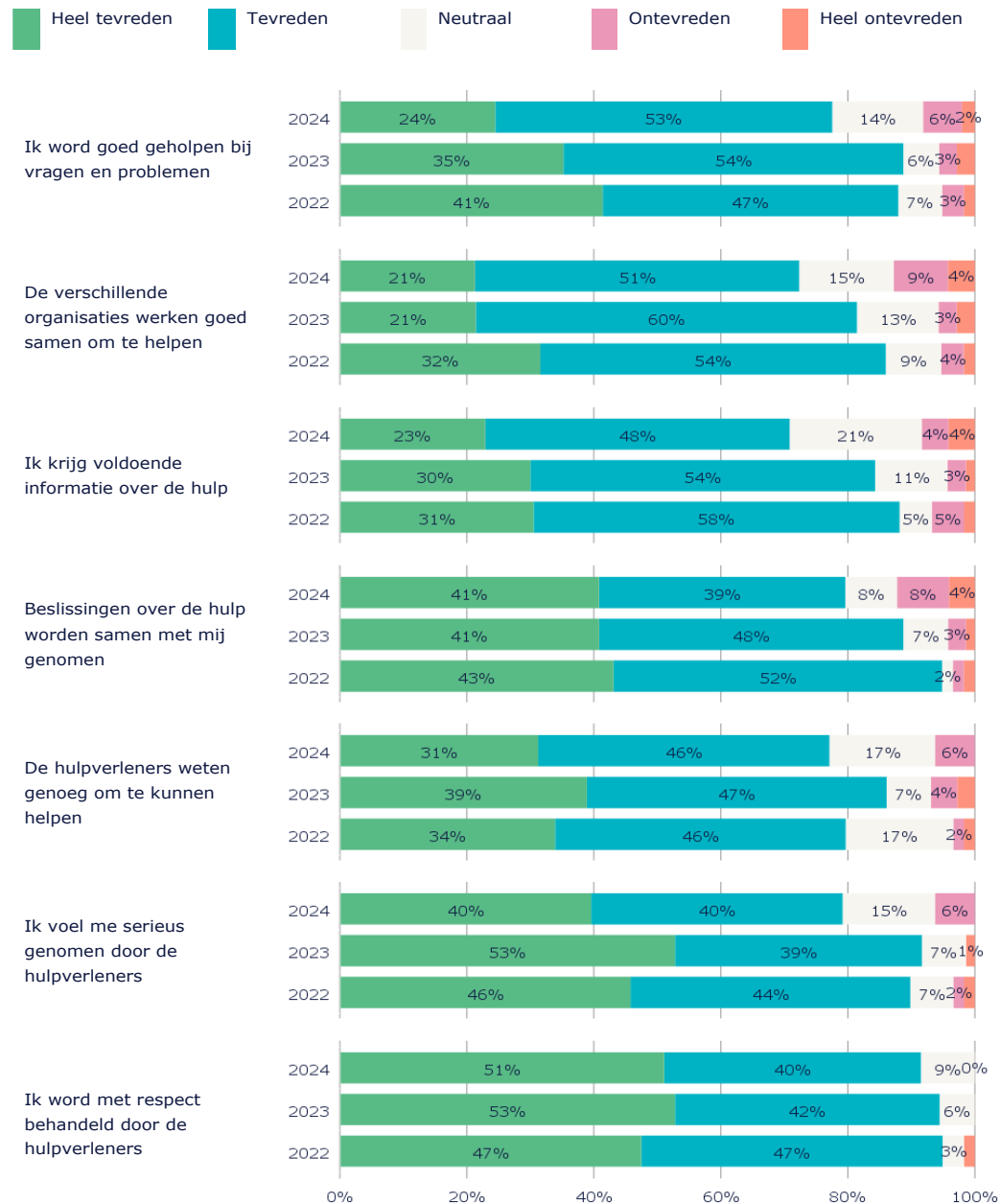
Gesprek - prettig

Gesprek - onprettig

Begeleiding - positief

Begeleiding - negatief

Hoe tevreden bent u/ben jij over de volgende punten?



Tevredenheid over ondersteuning

Van de respondenten is 77% van mening dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen en vindt 72% dat de verschillende organisaties goed samenwerken om hen te helpen. Daarnaast krijgt 71% voldoende informatie over de hulp, vindt 80% dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen en is 77% van mening dat de hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen. 80% voelt zich daarnaast serieus genomen door de hulpverleners en 91% wordt met respect behandeld.

In vergelijking met vorig jaar worden de stellingen minder goed beoordeeld. Met name de daling van het percentage respondenten dat vindt dat ze serieus genomen wordt en voldoende informatie krijgt over de hulp vallen op. Ook is er op bijna elke stelling een toename in het aandeel dat expliciet (heel) ontevreden is.





Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind



Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3



Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving



Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers



Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Hoe tevreden bent u/ben jij over de volgende punten?



Tevredenheid over ondersteuning

68% van de respondenten vindt dat de hulp snel werd gestart. Daarnaast vindt 72% de ondersteuning goed, is 71% van mening dat de ondersteuning past bij hun hulpvraag en kan 68% door de ondersteuning beter dingen doen. 68% kan zichzelf daarnaast beter redden en 69% ervaart door de ondersteuning een betere kwaliteit van leven.

De stellingen worden allemaal minder goed beoordeeld dan voorgaande jaren. Waar vorig jaar nog 89% van de respondenten vond dat de ondersteuning goed is, is dat dit jaar gedaald naar 72%. Ook op de stelling of de ondersteuning past bij de hulpvraag zien we een flinke daling (-17%). Ook de stijging in het percentage respondenten dat ontevreden is over de snelheid waarmee de hulp gestart is valt op (+7%).



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien

Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

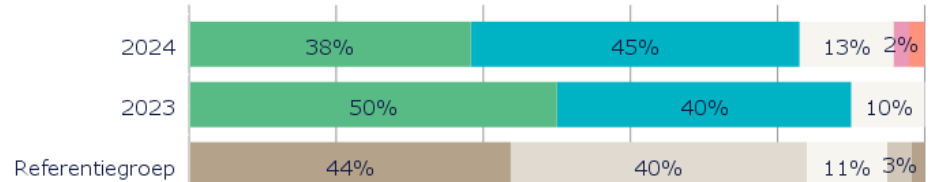
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp bij het opgroeien

Veel beter Beetje beter Hetzelfde gebleven Beetje slechter Veel slechter

Door de hulp voel(t) ik
mij/mijn kind zich
beter



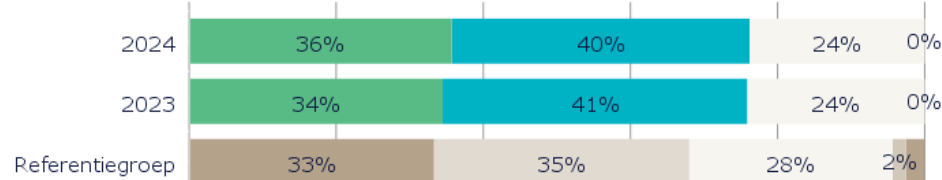
Door de hulp gaat het
beter met mijn
gedrag/het gedrag van
mijn kind



Door de hulp gaat het
thuis beter



Door de hulp voel(t) ik
mij/mijn kind zich
veiliger



Effect van de hulp: opgroeien

De effecten van de hulp op het opgroeien zijn op vier verschillende aspecten gemeten. In totaal geeft 83% van de respondenten aan dat zij/hun kind zich beter voelen/voelt door de hulp. 78% vindt dat het door de hulp beter gaat met het gedrag. Van de respondenten is 75% daarnaast van mening dat het door de hulp thuis beter gaat en 76% geeft aan dat zij/hun kind zich veiliger voelen/voelt door de hulp. Uw gemeente scoort vergelijkbaar of hoger dan de referentiegroep.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

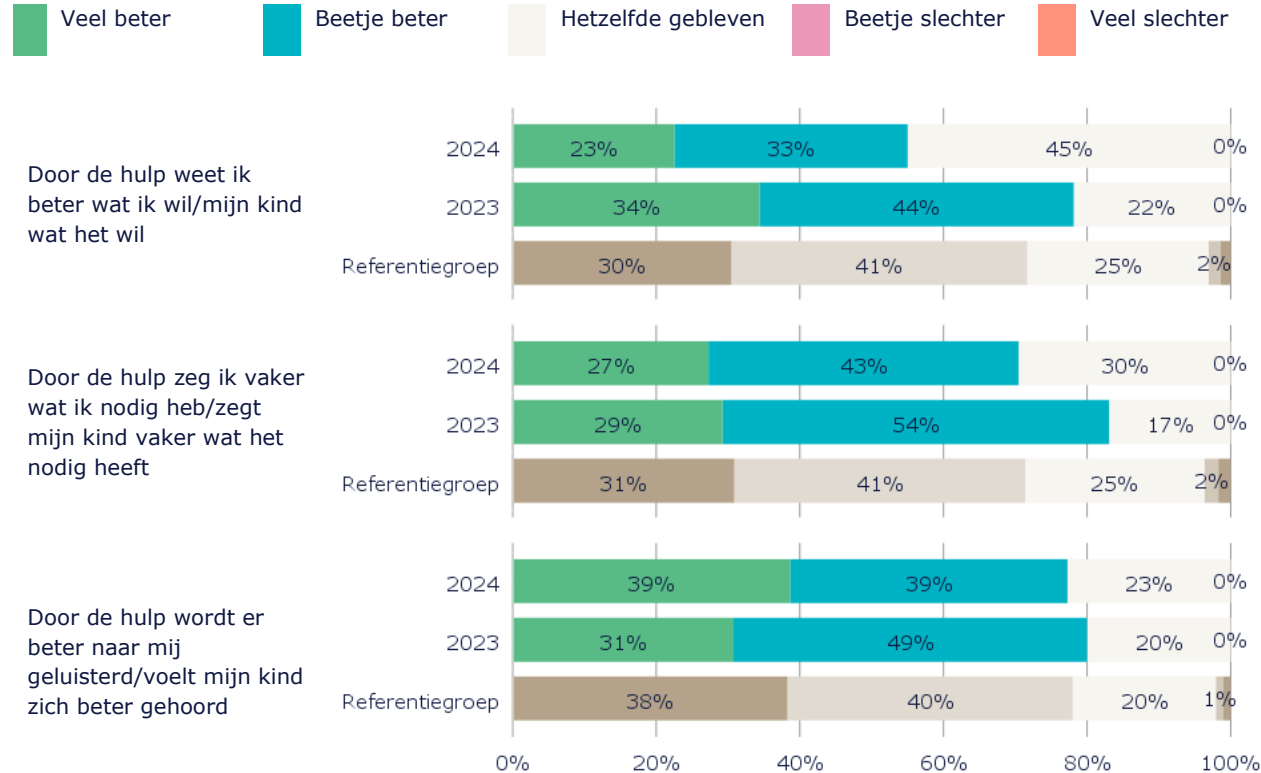
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp op de zelfstandigheid



Effect van de hulp: zelfstandigheid

Naast het effect van de hulp op het opgroeien is gekeken naar het effect op de zelfstandigheid.

Iets meer dan de helft (56%) van de respondenten is van mening dat zij/het kind beter weten/weet wat ze willen door de hulp. Daarnaast zegt 70% vaker wat zij nodig hebben door de hulp en geeft 78% aan dat er beter naar hen wordt geluisterd/het kind zich beter gehoord voelt door de hulp.

Op elke stelling geldt dat de respondenten minder tevreden zijn dan vorig jaar. Wel zien we dat geen van de respondenten expliciet ontevreden is. De resultaten komen voor twee stellingen overeen met de referentiegroep. Het grootste verschil met de referentiegroep is zichtbaar bij de stelling 'door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat het wil'. In de referentiegroep vindt 71% dat dit een beetje of veel beter is geworden.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

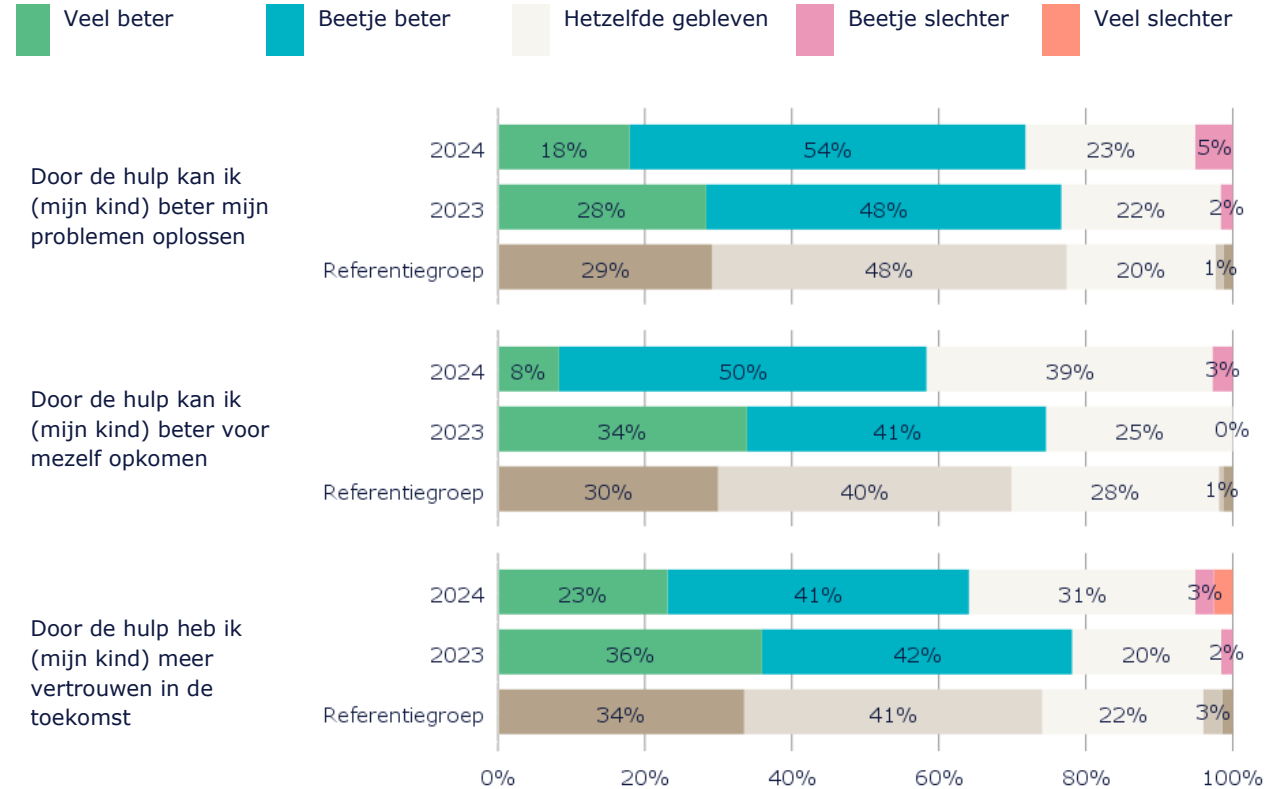
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp op de zelfredzaamheid



Effect van de hulp: zelfredzaamheid

Ook het effect van de hulp op de zelfredzaamheid is gemeten. Van de respondenten vindt 72% dat zij/het kind door de hulp beter problemen kunnen/kan oplossen. Daarnaast vindt 58% dat zij/het kind door de hulp beter voor zichzelf kunnen/kan opkomen en heeft 64% door de hulp meer vertrouwen in de toekomst. In de gemeente Bronckhorst zijn minder respondenten van mening dat het een beetje of veel beter gaat met de zelfredzaamheid dan in de referentiegroep. Slechts kleine percentages vinden dat het een beetje of veel slechter gaat.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

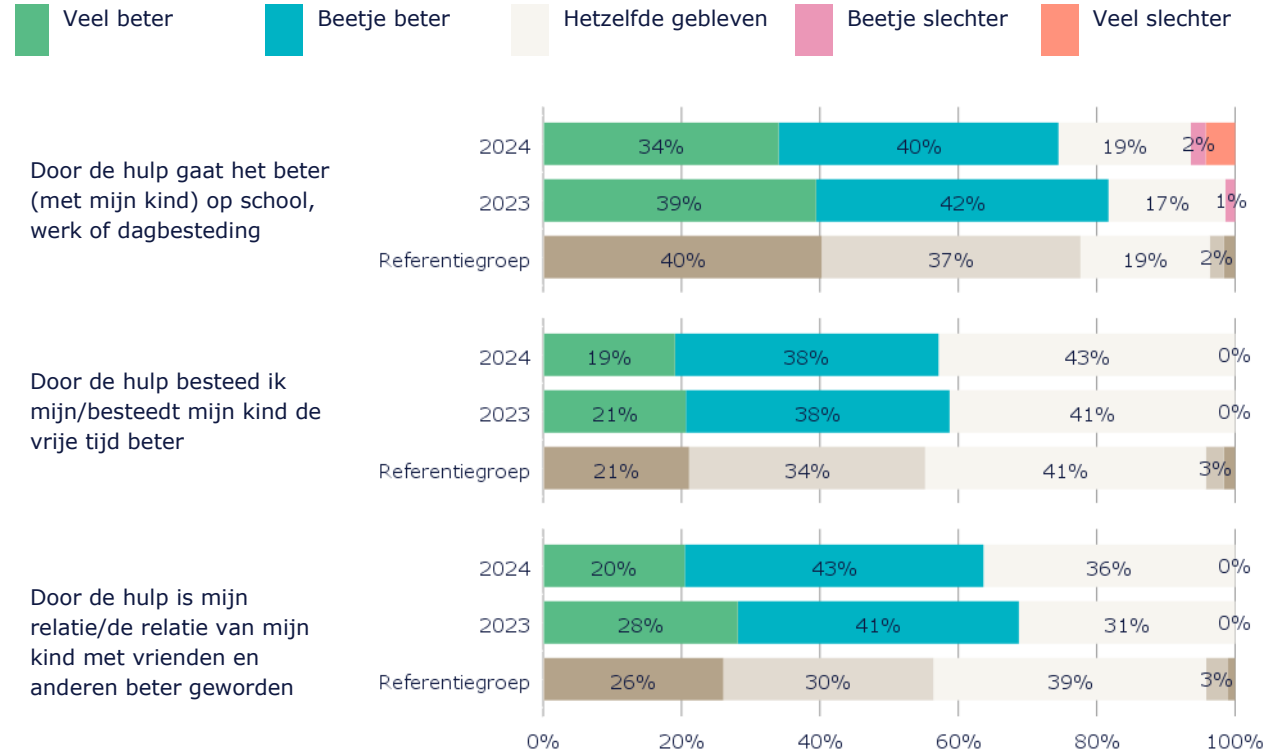
Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving



Effect van de hulp: meedoen in de omgeving

Aan de hand van drie stellingen is gemeten wat de ervaringen zijn met het effect van de hulp op het meedoen in de eigen omgeving. 74% van de respondenten is van mening dat het door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. Tevens geeft 57% aan dat zij/het kind de vrije tijd door de hulp beter besteden/besteedt. 63% vindt dat de relatie met vrienden en anderen beter is geworden door de hulp. De resultaten komen in uw gemeente redelijk overeen met de referentiegroep.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

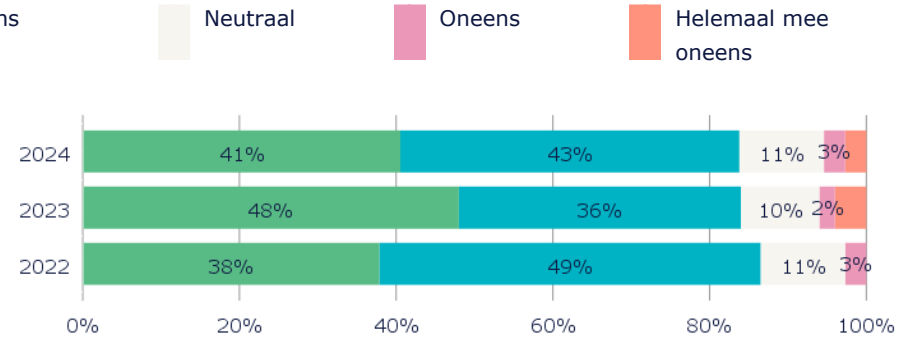
Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Waardering van de hulp door ouders/verzorgers

Helemaal mee eens Eens Neutraal Oneens Helemaal mee oneens

De hulp heeft mij als
ouder/verzorger iets
opgeleverd



Waardering van de zorg

Aan de respondenten is een stelling voorgelegd welke meet in hoeverre de hulp ouders/verzorgers iets heeft opgeleverd. 84% van de respondenten is het (helemaal) eens met deze stelling. Daarnaast is 11% neutraal en is 5% het oneens. Dit is vergelijkbaar met de voorgaande jaren.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Kun(t) je/u aangeven wat je/u prettig vond aan het gesprek?

	Top 3
1	Er werd goed naar me geluisterd/ik werd gehoord
2	Het gesprek leidde tot de juiste oplossing/er werd snel overgegaan tot een oplossing
3	De consulent was deskundig/vriendelijk/nieuwsgierig/aardig

- 'Ik voelde mij echt gezien en gehoord.'*

'Er werd goed naar onze problemen geluisterd.'

'Er werd goed geluisterd en meegedacht.'
- 'Dat er uiteindelijk een uitkomst is gekomen waardoor onze dochter geholpen wordt.'*

'Goed kunnen uitleggen welk soort hulp nodig was. Er werd prettig meegedacht. Er is snel actie ondernomen en alles in gang gezet.'

'Mijn dochter werd op haar gemak gesteld en er was veel begrip voor haar en dat ze het spannend vond. Er kwam snel duidelijkheid over welke hulp en ondersteuning mogelijk is en goed zou passen voor haar.'
- 'Het persoonlijke contact en de vriendelijkheid.'*

'Zeer deskundig goed geluisterd meedenkend.'

'De consulent is goed op de hoogte van de situatie hier en is zeer betrokken.'

Open antwoorden op de vraag: Kunt u aangeven wat u prettig vond aan het gesprek?

In de eerste vragenlijst (die gericht is op ervaringen met het toegangsproces) konden de cliënten in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over wat zij vonden van het (keukentafel)gesprek. Een top 3 van de meest gegeven positieve antwoorden staat in de figuur weergegeven. Onder de figuur staat een selectie van opmerkingen die kenmerkend zijn voor het totaal aan antwoorden.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Kun(t) je/u aangeven wat je/u minder prettig vond aan het gesprek?

'Het voorafgaande traject, waarbij onze casus voor ons gevoel niet serieus werd genomen en wij ons niet gehoord voelden. Toen er meerdere professionals buiten school aangaven dat er daadwerkelijk een oorzaak was voor het taalprobleem werden we uiteindelijk geholpen. Dit heeft helaas 5 jaar geduurd, er is een lange adem nodig.'

'Er werd niet begrepen waarom ik de aanvraag deed en werd gelijk afgekeurd. Zeer onbegrijpelijk met een kind met autisme.'

'Op korte termijn een gesprek plannen is niet mogelijk.'

'De standaard vragenlijst draagt niet bij aan een gedegen probleemanalyse. Een goede probleemanalyse gericht op de vraag gaat mijns inziens over: Wat is het probleem? Waarom is het een probleem? Wie zijn er bij betrokken? Et cetera. De uitvraag die gedaan is volgt een protocol dat niet leidt tot een compleet beeld hoe zeer de professional ook zijn best doet. Het gesprek zou net zo goed door een timmerman afgenomen kunnen worden omdat het een protocol is. Er is geen ruimte om mee te denken en het allerbelangrijkste: onze zoon was thuis en rekende er ook op dat er met hem gesproken werd. Dat was niet nodig. Helaas is er dus geen input van hem meegenomen terwijl een jongen van 8 prima vanuit zijn perspectief wat kan meegeven.'

'Veel papierwerk heen en weer en wachttijd.'

Open antwoorden op de vraag: Kunt u aangeven wat u minder prettig vond aan het gesprek?

In de eerste vragenlijst (die gericht is op ervaringen met het toegangsproces) konden de cliënten in een open tekstvak opmerkingen opschrijven over wat zij vonden van het (keukentafel)gesprek. Naast de positieve ervaringen, konden de respondenten ook hun negatieve ervaringen delen. Het aantal opmerkingen op deze vraag was zeer beperkt, hierdoor was het niet mogelijk een top 3 te maken. Hiernaast worden een aantal antwoorden weergegeven die illustratief zijn voor het geheel aan opmerkingen.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Wat vindt u/je goed aan de hulp of begeleiding?

	Top 3
1	De hulp is passend/het is de juiste hulp/de hulp is goed
2	We worden serieus genomen
3	De communicatie verloopt goed/korte lijntjes

- 'Er is naar ons geluisterd zodat de juiste hulpinstantie ingeschakeld kon worden.'
'De combinatie van fysiek en verbaal past heel goed bij ons.'
'Nu heeft ze hele goede hulp gevonden. Ze versterkt haar zelfbeeld, weet wat ze wil. Gaat weer met plezier naar school.'
- 'We hebben samen goede gesprekken en we worden serieus genomen.'
'Persoonlijk en serieus. Er wordt goed geluisterd.'
'Je wordt serieus genomen en niet van het kastje naar de muur gestuurd.'
- 'Snel geregeld en prettig in communicatie.'
'Er is goede en duidelijke uitleg gericht op kinderen.'
'Ze zijn laagdrempelig bereikbaar. Kennen mijn kind en de situatie goed. Zijn belangrijke extra ogen die mee zoeken naar oplossingen.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u goed aan de hulp of begeleiding?

In de tweede vragenlijst (die gericht is op de ervaringen met de ondersteuning) konden de cliënten in een open tekstvak toelichten wat zij goed vinden aan de hulp en begeleiding. Een top 3 van de meest voorkomende antwoorden staat in de figuur weergegeven. Enkele positieve opmerkingen van de respondenten staan onder de figuur, deze zijn kenmerkend voor het totaal aan opmerkingen.



i

Inleiding

Toegang jeugdhulp
Route tot jeugdhulp
Gesprek consulent
Aanwezigheid kind

1

Hoofdstuk 1

Cliëntondersteuner
Tevredenheid - 1
Tevredenheid - 2
Tevredenheid - 3

2

Hoofdstuk 2

Effect - opgroeien
Effect - zelfstandigheid
Effect - zelfredzaamheid
Effect - omgeving

3

Hoofdstuk 3

Waardering hulp door
ouders/verzorgers

4

Open vragen

Gesprek - prettig
Gesprek - onprettig
Begeleiding - positief
Begeleiding - negatief

Wat vindt u minder goed aan de hulp of begeleiding?

	Top 3
1	Lange wachtrij tot start hulp
2	Problemen met communicatie vanuit de hulporganisatie
3	Problemen met bureaucratie

- 'Het duurde lang voordat het rond was, dit kwam door het financiële aspect voor de gemeente.'
'De traagheid.'
'Het duurt erg lang voordat de hulp in gang wordt gezet.'
- 'Ik voel me niet gehoord.'
'Terugkoppeling vanuit hulpverlener kan vaker.'
'Weet eigenlijk niet hoe het tijdens de therapie gaat. Dochter wil er niet over praten en van de therapeut hoor ik dat ook niet.'
- 'De vele vragenlijsten die we in moesten vullen.'
'Dat de beschikkingen vaak voor kort termijn worden afgegeven waardoor je veel bezig bent met bureaucratie.'

Open antwoorden op de vraag: Wat vindt u minder goed aan de hulp of begeleiding?

In de tweede vragenlijst (die gericht is op de ervaringen met de ondersteuning) konden de cliënten in een open tekstvak toelichten wat zij minder goed vinden aan de hulp en begeleiding. Een top 3 van de meest voorkomende antwoorden staat in de figuur weergegeven. Enkele positieve opmerkingen van de respondenten staan onder de figuur, deze zijn kenmerkend voor het totaal aan opmerkingen.

