



Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners



Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving



Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners



Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

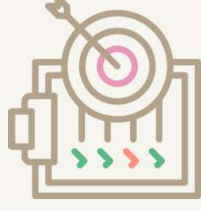
Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2025 Gemeente Westervoort

BMC

RANDSTAD PROFESSIONAL

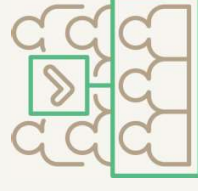
Aanleiding

Elke gemeente in Nederland is verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder mensen die gebruikmaken van een jeugdhulpvoorziening. Gemeente mogen een eigen invulling geven aan de uitvoering van dit onderzoek. De gemeente Westervoort heeft, samen met de gemeente Duiven, gekozen voor een kwantitatief onderzoek met een vragenlijst. Met dit onderzoek voldoet uw gemeente aan haar wettelijke verplichting.



Verzending en respons

Op aanwijzing van BMC heeft de gemeente Westervoort alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 184 ouders van kinderen van ongebooren tot 16 jaar en 118 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 65 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dit is een responspercentage van 21,52%. Op basis van deze respons zijn de resultaten **indicatief**. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen.



Onderzoeksmethode

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongebooren tot 16 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Het is een kwantitatief onderzoek, waarbij een gestandaardiseerde vragenlijst naar kinderen en ouders is verzonden. Uw gemeente heeft gekozen voor de modelvragenlijst (MCIO) en eigen vragen. De vragenlijst meet de ervaringen van cliënten met de toegankelijkheid van voorzieningen, het contact met de gemeente, de uitvoering van de zorg en effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving.





Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners



Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving



Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners



Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Achtergrondkenmerken jongeren: geslacht en leeftijd

Ik ben een...

	%	N
Jongen	68%	15
Meisje	32%	7
Anders	0%	0
Totaal	100%	22

Wat is je leeftijd?

	%	N
12 t/m 15 jaar	45%	10
16 t/m 17 jaar	9%	2
18 jaar of ouder	45%	10
Totaal	100%	22

Achtergrondkenmerken jongeren: geslacht en leeftijd

Om een duidelijk beeld van de samenstelling van de respondenten te kunnen schetsen zijn er een aantal achtergrondkenmerken uitgevraagd. Aan de jongeren zijn vragen gesteld over hun geslacht en hun leeftijd. Uit de resultaten blijkt dat de meerderheid van de respondenten een jongen is (68%). De overige 32% is een meisje. De meeste jongeren zijn tussen de 12 en 15 jaar oud (45%) of 18 jaar of ouder (45%). Daarnaast is een aandeel tussen de 16 en 17 jaar oud (9%).





Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners



Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving



Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners



Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Achtergrondkenmerken ouders: rol en leeftijd

Ik ben de...

	%	N
Moeder	82%	32
Vader	18%	7
Totaal	100%	39

Wat is de leeftijd van uw kind?

	%	N
0 t/m 3 jaar	7%	3
4 t/m 11 jaar	67%	28
12 t/m 17 jaar	26%	11
Totaal	100%	42

Achtergrondkenmerken ouders: rol en leeftijd

Eveneens aan de ouders van de kinderen zijn een aantal achtergrondkenmerken bevraagd om deze groep in kaart te kunnen brengen. Een grote meerderheid van de ouders is de moeder van het kind (82%). De overige 18% is de vader. De kinderen van de ouders zijn in de meeste gevallen tussen de 4 en 11 jaar oud (67%). Bovendien hebben de ouders vaak kinderen tussen de 12 en 17 jaar oud (26%).





Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners



Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

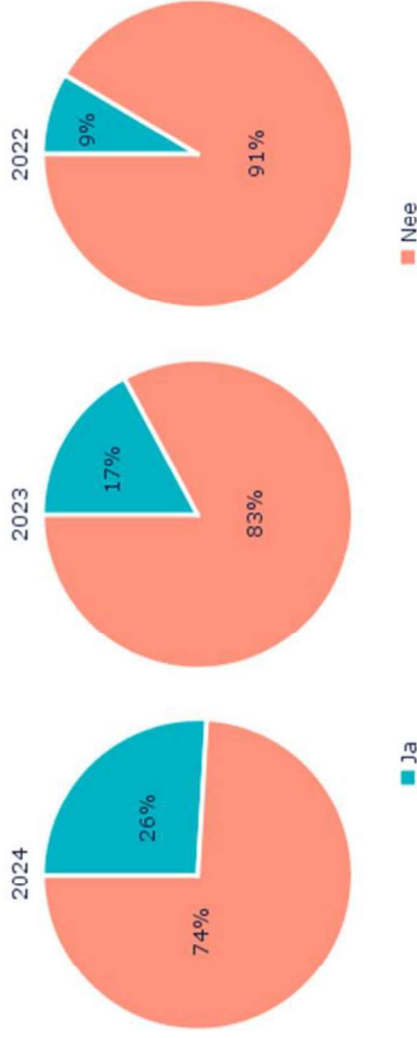


Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

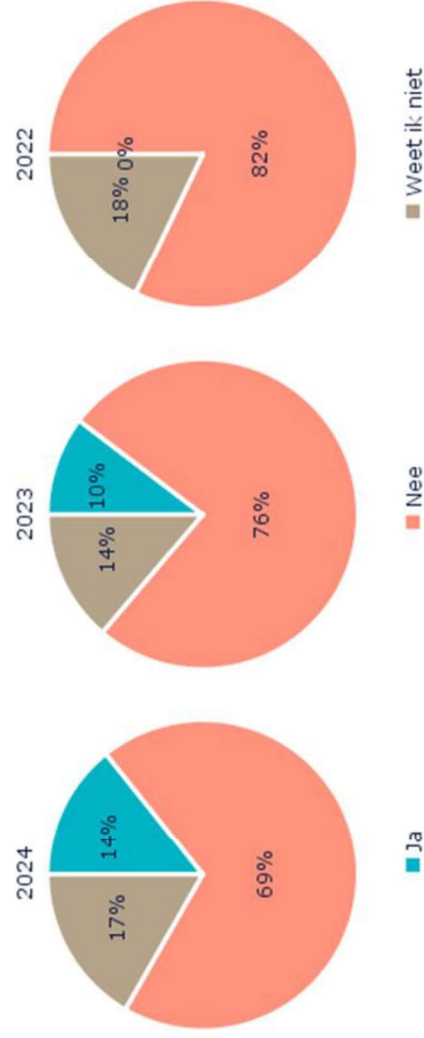


Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

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



Heeft u ergens in het traject gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?



Onafhankelijke cliëntondersteuning

Wanneer een inwoner contact opneemt met de gemeente (of een andere verwijzer), is het soms fijn als een onafhankelijke cliëntondersteuner de cliënt bijstaat. Deze cliëntondersteuner kan als extra luisterend oor begrijpen wat er wordt afgesproken en meedenken met de cliënt. De ondersteuner kan helpen met de weg te vinden naar de juiste hulp.

Er is gevraagd in hoeverre de cliënten bekend zijn met de cliëntondersteuner. De bekendheid is wat gegroeid ten opzichte van 2023. 26% wist dit jaar dat men gebruik kon maken van de cliëntondersteuner, vorig jaar gaf 17% dit aan. Ondanks deze toename in bekendheid blijft een meerderheid onbekend met deze vorm van ondersteuning (74%).

Naast de bekendheid is het interessant in kaart te brengen of cliënten ook van de onafhankelijke cliëntondersteuning gebruik hebben gemaakt en wat de ervaringen hiermee waren. Dit jaar hebben drie respondenten (14%) gebruikgemaakt van de cliëntondersteuner, vorig jaar had 10% hier gebruik van gemaakt. Meer dan twee derde van de respondenten stelt expliciet geen gebruik te hebben gemaakt van deze ondersteuner (69%). Van de zes respondenten die gebruik hebben gemaakt van deze vorm van ondersteuning zijn er vier (heel) tevreden.

Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Toegankelijkheid van voorzieningen



Toegankelijkheid van voorzieningen

Aan de jongeren en ouders zijn vragen gesteld over de toegankelijkheid van de voorzieningen. Bijna twee derde van de respondenten (61%) weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen voor hulp als zij hulp nodig hebben. Dit is een afname in vergelijking met vorig jaar, toen lag dit percentage op 74%. Ouders weten iets beter waar ze terecht kunnen (62%) dan de jongeren (60%). Uw gemeente scoort door de afname niet meer vergelijkbaar met de referentiegroep (73%).

Een afnemend aandeel respondenten geeft aan dat ze vaak of altijd de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben (68%), vorig jaar stelde 72% dat dit het geval was. Binnen deze 'tevreden' groep is het aandeel respondenten dat aangeeft altijd passende hulp te krijgen wel gestegen (van 16% naar 21%). Voor deze stelling geldt dat 65% van de jongeren aangeeft passende hulp te krijgen, waar dat voor ouders 69% is.



Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

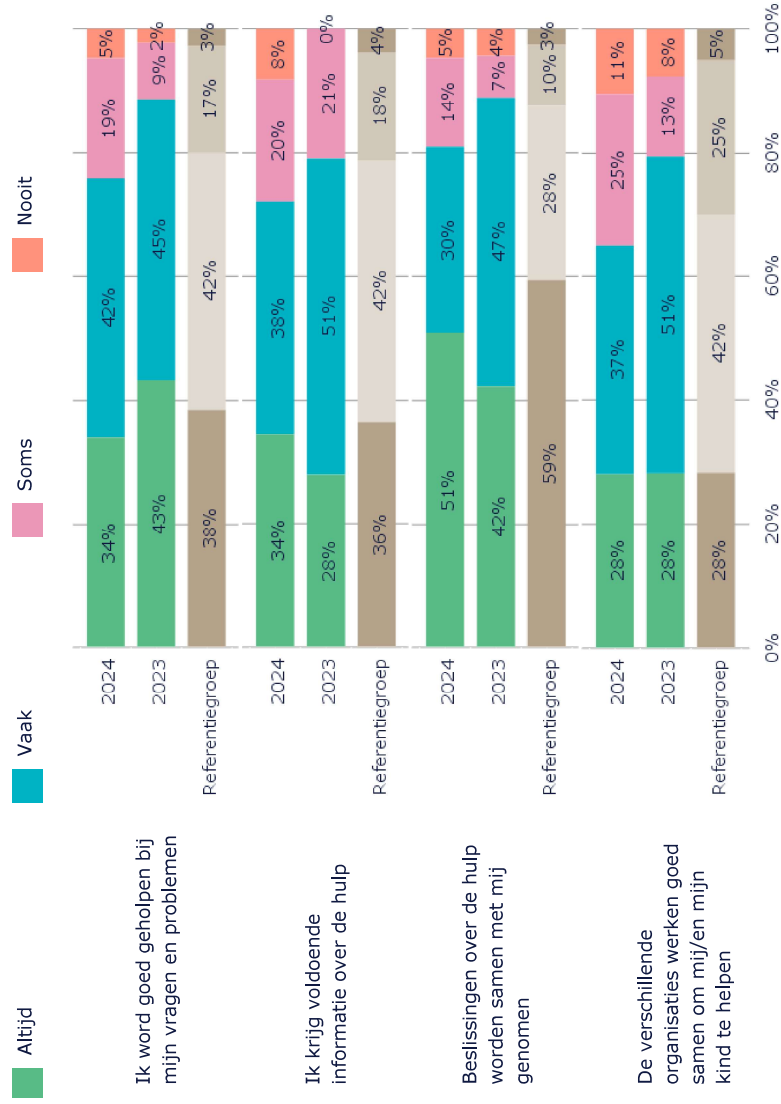
Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Uitvoering – Kwaliteit van de zorg



Meerderheid respondenten tevreden over de kwaliteit van de zorg

Aan de jongeren en ouders is gevraagd hoe zij de uitvoering van de zorg of hulp ervaren, door te vragen naar de kwaliteit van de zorg in het algemeen. Op alle vier stellingen is een afnemende tevredenheid zichtbaar, hierdoor scoort uw gemeente gemiddeld lager dan de referentiegroep.

De grootste tevredenheid is zichtbaar bij de stelling over het samen nemen van beslissingen over de hulp, 81% stelt dat zij medezeggenschap hebben gehad (vorig jaar 89%). 76% vindt dat ze altijd of vaak goed geholpen worden bij hun vragen en problemen. Dit is een afname ten opzichte van vorig jaar (toen was dit 88%). 65% stelt dat de verschillende organisaties vaak of altijd goed samenwerken om te helpen (vorig jaar 79%).

De beoordeeling van de informatievoorziening ligt dit jaar iets lager, 72% stelt voldoende informatie over de hulp te krijgen. Vorig jaar gaf 79% dit aan. Ook geeft dit jaar 8% aan dat er 'nooit' voldoende informatie wordt gegeven (vorig jaar 0%).



Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Uitvoering – Kwaliteit van de hulpverleners



Meerderheid is tevreden over de kwaliteit van de hulpverleners

Daarnaast is gevraagd naar de kwaliteit van de hulpverleners. De kwaliteit van de hulpverleners wordt goed beoordeeld in uw gemeente, meer dan driekwart van de respondenten geeft voor elke stelling aan dat de stelling altijd of vaak van toepassing is. De tevredenheid is voor twee stellingen wat afgenomen ten opzichte van de vorige meting, voor elke stelling is het totale aandeel van 'altijd' toegenomen.

Een meerderheid van 75% stelt dat de hulpverleners altijd of vaak genoeg weten om te kunnen helpen (vorig jaar 79%).

78% voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners (vorig jaar 83%). Uw gemeente scoort voor deze stelling iets lager dan de referentiegroep (hier is 87% tevreden).

De grootste tevredenheid is wederom zichtbaar voor de laatste stelling. 97% stelt dat ze met respect worden behandeld door de hulpverleners (vorig jaar 96%).



Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp bij het opgroeien



Effect bij het opgroeien het sterkst op het prettiger voelen van het kind
Er zijn verschillende vragen gesteld over de effecten van de hulp. Omdat de vraagstellingen in 2023 zijn aangepast is alleen een vergelijking mogelijk met 2023 en niet met de referentiegroep. Ten eerste zijn er een aantal stellingen over het effect bij het opgroeien voorgelegd.

Het sterkste effect is het effect op het 'prettiger voelen' van het kind, 86% geeft aan dat het kind zich prettiger voelt door de hulp (in 2023 was dit 83%). Slechts een heel klein aandeel van 2% stelt dat het slechter gaat op dit aspect.

Daarnaast treedt er door de hulp vaak een gedragsverandering van het kind op.

Wederom stelt meer dan driekwart (78%) dat het gedrag van het kind is veranderd, het gaat in deze gevallen (veel) beter met het gedrag. Bovendien geeft een ruime meerderheid van 80% aan dat het door de hulp thuis prettiger is. Vorig jaar was dit nog 70%.



Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op de zelfstandigheid



Effect op zelfstandigheid door meerderheid sterker ervaren

Ook is het effect op de zelfstandigheid van het kind uitgevraagd. Het optreden van de beschreven effecten op dit onderdeel wordt voor elke stelling door een meerderheid bevestigd.

Met betrekking tot zelfstandigheid is het grootste effect zichtbaar op het kind makkelijker kunnen uiten door het kind (76%). Vorig jaar was dit nog 55%. Ook voor de andere twee stellingen geldt dat een ruime meerderheid van de respondenten het er mee eens is. Wat betreft het beter keuzes kunnen maken geldt dat nu 70% van de respondenten het hier mee eens is (+8pt). Wat betreft de derde stelling over het zich beter gehoord en begrepen voelen zien we dat wederom 74% van de respondenten het hier mee eens is.



Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op de zelfredzaamheid



Het effect van de hulp op zelfredzaamheid toegenomen

De cliënten is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid/ de zelfredzaamheid van het kind. Alle effecten op de zelfredzaamheid worden door meerderheden ervaren.

De meeste respondenten stellen dat het kind door de hulp heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit (75%), vorig jaar was dit 74%. Daarnaast geeft een groot aandeel aan dat ze ervaren dat het kind door de hulp beter met de gevoelens kan omgaan (74%), in de meting hiervoor was dit nog 72%. Bijna driekwart van de respondenten (74%) stelt dat het beter gaat met het vertrouwen in de toekomst van het kind als gevolg van de hulp. 6% stelt dat het een beetje slechter gaat met het vertrouwen in de toekomst.



Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Meedoen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving



Effect op meedoen in eigen omgeving
vooral ervaren op school, werk en
dagbesteding

Ten slotte is naar het effect op het meedoen in de eigen omgeving gevraagd. De effecten op het meedoen in de eigen omgeving worden minder sterk ervaren in vergelijking met de overige aspecten. Toch stelt een (krappe) meerderheid voor elke stelling dat het (veel) beter gaat door de hulp.

De effecten op het meedoen in de eigen omgeving zijn dit jaar relatief veel toegenomen ten opzichte van de voorgaande meting. Een grote meerderheid van 82% stelt dit jaar dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding. Vorig jaar was dit 66%. Ook geeft 65% aan dat het kind de vrije tijd beter besteedt door de hulp, een groot aandeel van 36% stelt dat de situatie ongewijzigd is. Een meerderheid van 66% stelt dat door de hulp de relatie tussen het kind en vrienden en anderen is veranderd in positief opzicht. Dit is toegenomen met 12% ten opzichte van de vorige meting.



Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners

Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Tevredenheid respondenten



Respondenten wederom positief over het contact met en de ondersteuning van de gemeente

Uw gemeente heeft een aantal eigen vragen aan de cliënten voorgelegd die de tevredenheid over het contact met de gemeente inzichtelijk maken.

De tevredenheid over het contact met de gemeente is gemiddeld gezien iets afgenomen dit jaar. De tevredenheid over het contact met de medewerker van de gemeente is wel toegenomen ten opzichte van de voorgaande twee metingen. In 2024 geeft 71% aan het contact (zeer) goed te vinden, waar dat in 2023 nog 60% was.

69% van de respondenten is (heel) tevreden over het keukentafelgesprek. Dit was vorig jaar 74%. Bijna driekwart van de respondenten (74%) is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd is door de medewerker van de gemeente. Opvallend is bij deze stelling de toename in ontevredenheid. Waar in 2023 5% aangaf het (helemaal) niet eens te zijn met de stelling is dat in 2024 gestegen tot 14%.

De grootste opvallende toename in expliciete ontevredenheid is op de stelling over de deskundigheid van de medewerker. Hoewel 64% van de respondenten aanvaardt hier (heel) tevreden over te zijn (in 2023 was dat nog 72%), geeft dit jaar een kwart van de respondenten aan hier (heel) oneens mee te zijn. In 2023 was dit nog 8% van de respondenten.



Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

Open vragen

Positief gemeente

Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Positieve ervaringen gemeente

'Het wordt beter naarmate je er vaker komt.'

'Dat ze goed met je meedenkt'

'Wat ze beginnen houden ze ook staande.'

'Ik voel mij beter in mijn vel. Ik weet dat ik met vragen en/of moeilijkheden terecht kan bij mijn begeleider'.

'Fijn dat het kan.'

'Heel aardig'.

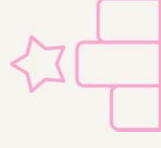
'Dat ze er altijd voor je is. Altijd bereikbaar en de hulp is goed.'

'Voor mijn gevoel is het beter geworden.'

'Steun en als iets is gebeurd dat je op diegene kan rekenen. Dat je niet alleen moet doen.'

Open antwoorden op de vraag: Wat gaat goed rond hulp en begeleiding van de gemeente?

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvlak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvangen. Als eerste is gevraagd naar de hulp die zij van de gemeente ontvangen. Links staan de positieve ervaringen van de respondenten met deze hulp vanuit de gemeente weergegeven. Vanwege het kleine aantal respondenten is er geen top vijf gemaakt, maar worden er losse opmerkingen gepresenteerd. Deze opmerkingen geven een goed beeld van het totaal van de opmerkingen.





Inleiding

Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner

Hoofdstuk 1

Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners

Hoofdstuk 2

Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving

Hoofdstuk 3

Tevredenheid inwoners

Open vragen

Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Negatieve ervaringen gemeente

'Het is saai.'

'Slechte ervaring, word niet geholpen omdat er blijkbaar geen kennis/kunde en potje geld voor is.'

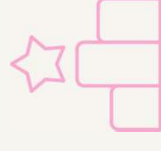
'Was ok maar veel meer baat gehad bij psycholoog.'

'Duurde allemaal iets te lang. Doorverwijzing naar degelijke psychologenpraktijk duurde dik 1 jaar.'

'Ik moet nog veel leren en mijzelf ontwikkelen.'

Open antwoorden op de vraag: Wat kan beter rond hulp en begeleiding van de gemeente?

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvlak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvingen. De respondenten konden naast de positieve ervaringen, ook de negatieve ervaringen opschrijven. Het gaat hier over negatieve ervaringen met de hulp en begeleiding van de gemeente. Links staan de negatieve ervaringen van de respondenten met de gemeente weergegeven. Het aantal opmerkingen voor deze vraag was wat minder groot, daarom is de lijst met citaten wat minder uitgebreid.





Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners



Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving



Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners



Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Positieve ervaringen zorgaanbieder

‘Professioneel, kundig, sluit aan bij mijn wensen, toegankelijk, goede klik, flexibel met afspraken.’

‘Aardig.’

‘Zeer goed, word gehoord en serieus genomen en vooral goed geholpen.’

‘[...] kon goed luisteren naar me. Veel ben ik vergeten, maar het voelde oké.’

‘Ik werd serieus genomen en ze lieten mij praten en niet mijn ouders.’

‘We stellen doelen, kon ervaringen delen, we kijken samen terug op gebeurtenissen. Ik krijg meer zelfvertrouwen, het helpt me om meer eigen keuzes te maken. Kom nog beter voor mezelf op.’

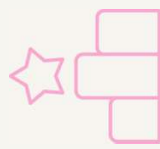
‘Persoonlijk begeleiders zijn in mijn geval altijd top geweest.’

‘Vriendelijk en goed in uitleggen wat er in mijn hoofd plaatsvindt.’

‘Mijn begeleiders luisteren goed naar mij en helpen mij met hulpvragen.’

Open antwoorden op de vraag: Wat gaat goed rond hulp en begeleiding van de zorgaanbieder?

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvlak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvangen. Naast de ervaringen met de gemeente, is er naar de ervaringen met de zorgaanbieders gevraagd. Zowel positieve als negatieve ervaringen zijn uitgevraagd. Links staan de positieve ervaringen met de hulp van de zorgaanbieders. Deze opmerkingen geven een goed beeld van de positieve ervaringen van de respondenten met de zorgaanbieder.





Inleiding
Jongeren
Ouders
Cliëntondersteuner



Hoofdstuk 1
Toegang
Kwaliteit zorg
Kwaliteit hulpverleners



Hoofdstuk 2
Opgroeien
Zelfstandigheid
Zelfredzaamheid
Mee doen omgeving



Hoofdstuk 3
Tevredenheid inwoners



Open vragen
Positief gemeente
Negatief gemeente
Positief aanbieder
Negatief aanbieder

Negatieve ervaringen zorgaanbieder

'Huisarts weet ook niet (qua medicatie), maar gaat niet verder op onderzoek uit om me wel te kunnen helpen.'

'Er is niet veel veranderd.'

'Weinig tot geen samenwerking mogelijk. Soms duurde reactie te lang.'

'Er wordt vaak te snel gejudged waardoor er misverstanden en fouten in het behandelstelsel ontstaan.'

Open antwoorden op de vraag: Wat kan beter rond hulp en begeleiding van de zorgaanbieder?

De cliënten konden aan het einde van de vragenlijst in een open tekstvlak opmerkingen opschrijven over de hulp en begeleiding die zij ontvangen. Links staan de negatieve ervaringen van de respondenten met de zorgaanbieders. Het aantal opmerkingen voor deze vraag was wat minder groot, daarom is de lijst met citaten wat minder uitgebreid.

