

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet - Ouders



**Gemeente
Scherpenzeel**



Ervaringwijzer

Juni 2025

Introductie

De gemeente Scherpenzeel heeft een onderzoek uitgevoerd om inzicht te krijgen in de ervaringen van ouders die Jeugdhulp voor hun kind hebben aangevraagd, zoals begeleiding in een groep, of hulp bij dyslexie. De vragenlijst was opgedeeld in verschillende onderdelen, waarbij vragen over de ervaringen werden gesteld. Deze onderdelen waren: contact, kwaliteit van de hulp vanuit de gemeente, effect en ondersteuning vanuit de gemeente, en de onafhankelijke cliëntondersteuner. De vragen in de vragenlijst zijn gelijk aan vorig jaar. Wel zijn er dit jaar aanzienlijk minder uitnodigingen verstuurd, en is dus ook de respons lager dan vorig jaar. Dus hoewel het responspercentage wel hoog is, is het lastig te zeggen of de resultaten van dit onderzoek te generaliseren zijn naar de hele doelgroep.

Contact

Over het algemeen werden ouders binnen 3 maanden geholpen. Ongeveer één op de acht gaven aan dat zij langer dan 6 maanden moesten wachten op hulp.

Wel wordt het contact met de medewerker door de meeste ouders als goed ervaren, zo is er in de meeste gevallen samen naar een oplossing gezocht, en voelden ouders zich gehoord. Een enkeling geeft aan dat er niet samen naar oplossingen is gezocht, en dat zij zich niet gehoord voelden.

Kwaliteit van de hulp vanuit de gemeente

De meeste ouders beoordelen de kwaliteit van hulp als goed. Een enkeling geeft aan niet tevreden te zijn. Daarnaast geven de meeste mensen aan dat de hulpvraag bij hen en hun kind past. Het vertrouwen in de hulp van de medewerker is hoog.

Gemiddeld beoordelen mensen het vertrouwen met een 8,1. Een enkeling geeft een onvoldoende (1). Voor de rest zijn alle cijfers hoger dan een 7.

Effect en ondersteuning vanuit de gemeente

Hoewel de kwaliteit en de het contact over het algemeen als goed werden beoordeeld, zijn de meningen bij het effect wat meer verdeeld. Slechts iets meer dan de helft van de ouders geven aan dat zij door de ondersteuning weer dingen kunnen doen die zij willen, of dat zij zich beter kunnen redden. Er zijn dus nog wel veel gevallen waarin het effect van de ondersteuning niet merkbaar is voor de ouders.

Helaas blijkt uit de antwoorden op de open vragen niet waar dit aan ligt. Hier wordt juist positief geantwoord.

Onafhankelijke cliëntondersteuner.

De meesten wisten wel dat zij hulp kunnen ontvangen van een cliëntondersteuner. Van de mensen die hiervan op de hoogte waren (71%) heeft 60% ook daadwerkelijk hulp ontvangen van een cliëntondersteuner.

Conclusie

De vragenlijst werd erg positief ingevuld. Nagenoeg alle ouders geven aan dat zij tevreden zijn over de kwaliteit en ondersteuning vanuit de gemeente. Slechts een enkeling is niet tevreden. Wel is het opvallend dat het effect van de ondersteuning wat minder positief wordt beoordeeld dan de andere stellingen. Minder mensen geven hier aan dat zij een effect merken van de ondersteuning. Dit zijn aandachtspunten. Bovendien het meer kenbaar maken van de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner, en er ook op sturen dat men hier daadwerkelijk gebruik van maakt, kan de kwaliteit van de ondersteuning verbeteren.

CEO Jeugdwet - Ouders

Gestart op 12-08-2024 

28 keer verzonden

18 reacties | **64%** respons

 22.2% ingevuld op computer

 77.8% ingevuld op mobiel

 0% ingevuld op tablet

 0% ingevuld per brief

 0% onbekend



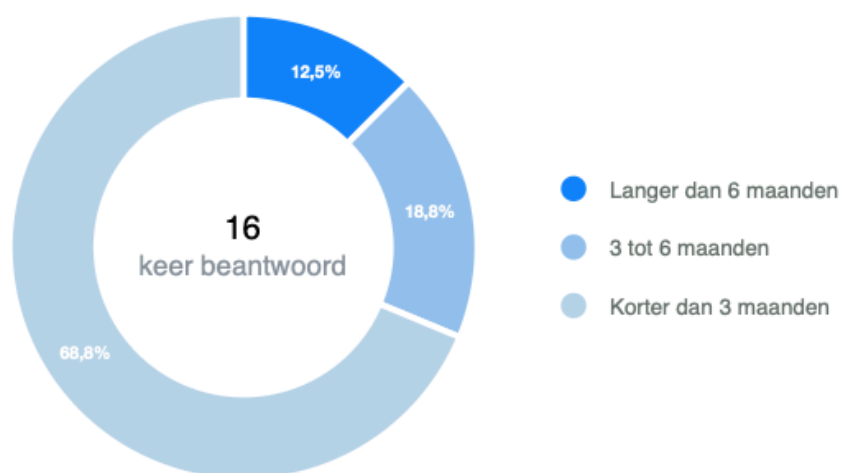
Onderdeel 1: Contact.

V1

“Hoelang duurde het voordat u werd geholpen?”



Meerkeuze vraag ^



16
beantwoord

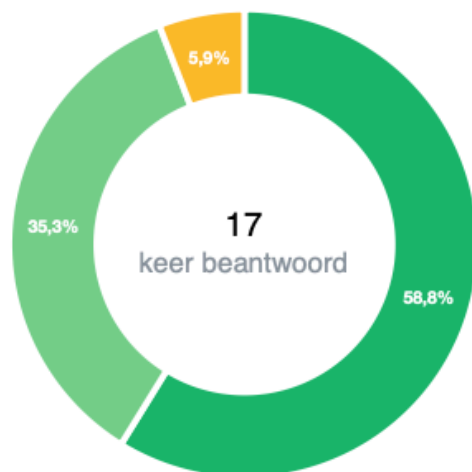
2
overgeslagen

0
niet gezien

V2

“Ik had goed contact met de medewerker.”

😊 *Schaal vraag* ^



- 😊 Helemaal mee eens
- 😊 Mee eens
- 😊 Neutraal
- 😞 Niet mee eens
- 😞 Helemaal niet mee eens

17
beantwoord

1
overgeslagen

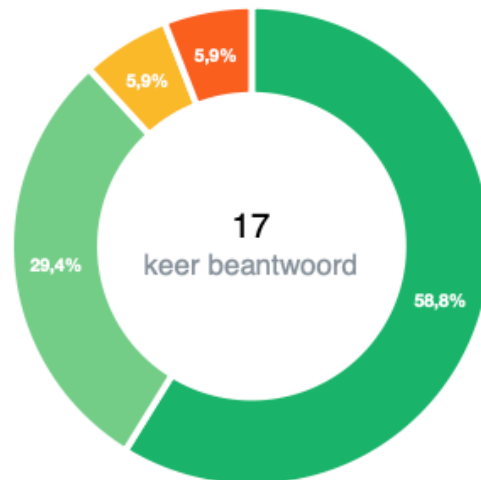
0
niet gezien

V3

“De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht.”



Schaal
vraag



Helemaal mee eens



Mee eens



Neutraal



Niet mee eens



Helemaal niet mee eens

17
beantwoord

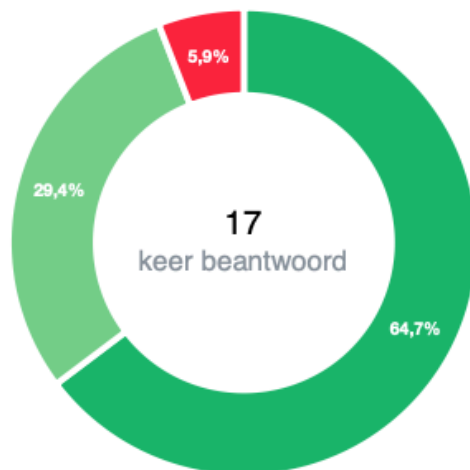
1
overgeslagen

0
niet gezien

V4

“Ik voel me gehoord.”

😊 *Schaal vraag* ^



- 😊 Helemaal mee eens
- 😊 Mee eens
- 😊 Neutraal
- 😊 Niet mee eens
- 😊 Helemaal niet mee eens

17
beantwoord

1
overgeslagen

0
niet gezien

02

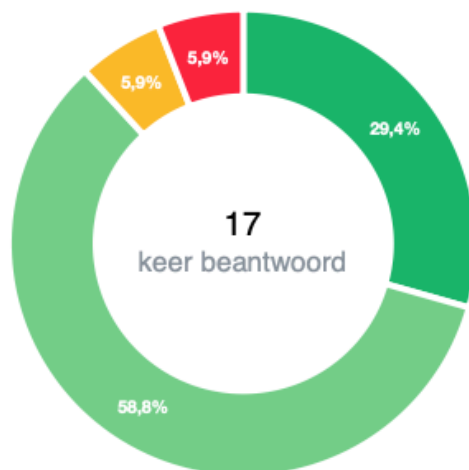
Kwaliteit van de hulp vanuit de gemeente.

V5

“Ik vind de kwaliteit van de hulp van de gemeente goed.”



Schaal vraag ^



Helemaal mee eens



Mee eens



Neutraal



Niet mee eens



Helemaal niet mee eens

17
beantwoord

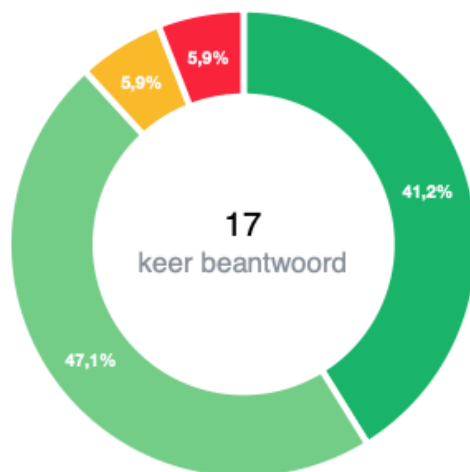
1
overgeslagen

0
niet gezien

V6

“De hulp die beschikt is past bij de hulpvraag van mij en mijn kind.”

”  Schaal vraag



 Helemaal mee eens

 Mee eens

 Neutraal

 Niet mee eens

 Helemaal niet mee eens

17
beantwoord

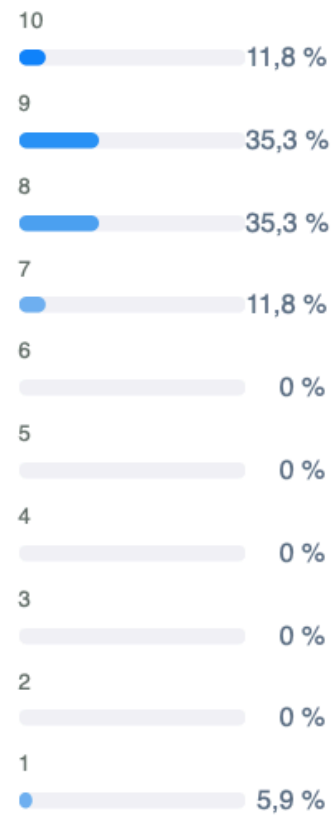
1
overgeslagen

0
niet gezien

V7

“Hoeveel vertrouwen heeft u in de hulp door de medewerker?
Geef een rapportcijfer.

1 Cijfer
vraag



17
beantwoord

1
overgeslagen

0
niet gezien

O3

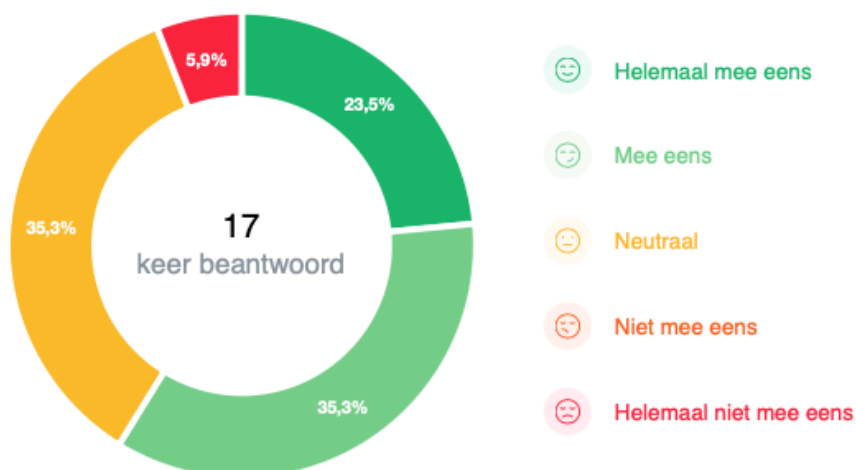
Onderdeel 3: Effect van de ondersteuning vanuit de gemeente.

V8

“Door de hulp kunnen wij de dingen doen die wij willen.”



Schaal vraag ^



17
beantwoord

1
overgeslagen

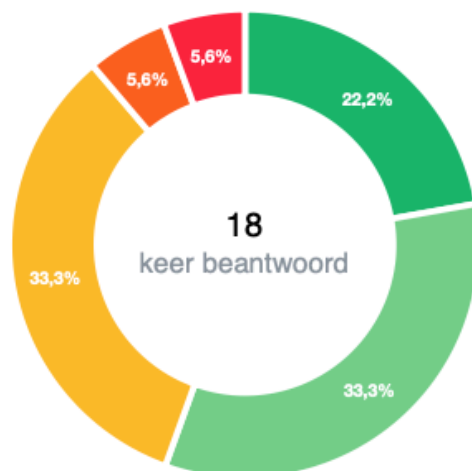
0
niet gezien

V9

“Door de hulp kunnen wij ons beter redden.”



Schaal vraag ^



Helemaal mee eens



Mee eens



Neutraal



Niet mee eens



Helemaal niet mee eens

18
beantwoord

0
overgeslagen

0
niet gezien

V10

“Wilt u nog iets delen?”



Open vraag ^

#

"De vorige mensen die hier over de vloer zijn geweest heeft ons niet goed geholpen en er wisselend te veel van personeel waardoor je steeds weer je verhaal en ellende op tafel mag leggen er werkt niemand langer dan 1 jaar bij de gemeente !! Echt slecht "

#

"Ik ben tevreden met de hulp van Sabrina met haar goede coördinatie en opvolging"

#

"Super bedankt voor de steun die ik vanuit jullie mag ontvangen"

O4

Onderdeel 4: de Onafhankelijke Cliëntondersteuner.

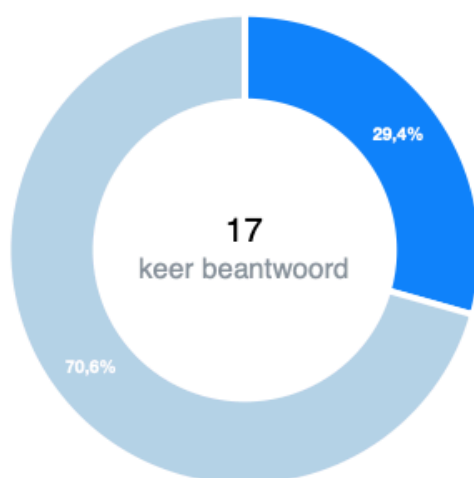
V11

“Wist u dat u gebruik kunt maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?”

”



Gesloten vraag



● Ja
● Nee

17
beantwoord

1
overgeslagen

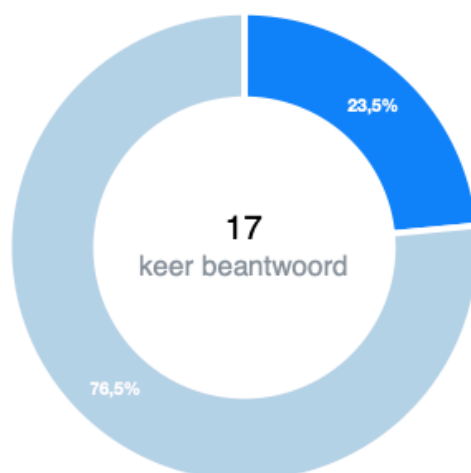
0
niet gezien

V12

“Heeft u hulp ontvangen van een cliëntondersteuner?”



Gesloten vraag



Ja



Nee

17

beantwoord

1

overgeslagen

0

niet gezien

V13

“Hoe is de onafhankelijke cliëntondersteuner van meerwaarde geweest?”



Open vraag



#

"Het was heel goed. "