## Kennisgeving aan de gemeenteraad

*Documentnummer:* 201701929 Zaaknummer: Z/25/133632

Portefeuillehouder(s): J.W. Derksen

**Voor vragen**
Naam: Arthur de Boer
Telefoon: 0625187241
E-mail: a.deboer@1stroom.nl

Komt niet terug tot besluitvorming in de raad

**Onderwerp:** Client ervaringsonderzoek Jeugd Westervoort 2025 (over 2024)

**Aanleiding voor deze kennisgeving**
Onderzoeks- en adviesbureau BMC voert in opdracht van de gemeente Westervoort het wettelijk verplichte cliënt ervaringsonderzoek uit. Dit onderzoek is gehouden onder cliënten met een jeugdwet voorziening. Naast de verplichte vaste onderdelen zijn er eigen vragen gebruikt bij het onderzoek. Op deze manier kan er meer informatie verzameld worden voor de gemeente.

**Relevant beleidskader**
Sociaal Domein; Jeugdwet

**Inhoud van mededeling**

Vragenlijsten

Elk jaar stellen we de deelnemers een aantal basisvragen. De verplichte onderdelen waarover vragen gesteld worden zijn: ‘de toegang’, ‘de kwaliteit van de hulpverlening’ en ‘het effect van de hulpverlening’. Doordat we vorig jaar de vragenlijsten hebben aangepast in de formulering van de vragen, hebben we dit jaar voor het eerste een vergelijking op die (aangepaste) vragen.

Respons

In totaal zijn 184 ouders aangeschreven. Daarnaast zijn 118 jongeren tussen de 12 en 23 jaar aangeschreven. In totaal (62) hebben 40 ouders en 22 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een responspercentage van 21,5%. Op basis van de aantallen en percentage zijn de uitkomsten beperkt bruikbaar (indicatief).

Resultaten

De toegankelijkheid van de voorzieningen is aan de jongeren en ouders uitgevraagd. Voor beide stellingen over de toegankelijkheid zijn kleine afnamen zichtbaar. Bijna twee derde van de respondenten (61%) weet altijd of vaak waar ze terechtkunnen als ze hulp nodig hebben. Vorig jaar gaf 74% dit nog aan, door de afname is de score niet meer vergelijkbaar met de referentiegroep. 62% van de ouders weet waar ze voor hulp moeten zijn (62%), voor jongeren is dat 60%. Daarnaast is gevraagd of de cliënten de hulp kunnen krijgen die ze nodig hebben. Een aandeel van 68% geeft aan dat dit het geval is (vorig jaar 72%). De score is lager dan de referentiegroep (79%).

De tevredenheid over het contact met de gemeente is gemiddeld gezien wat 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.

Hoewel voor de overige vier stellingen geldt dat de tevredenheid is afgenomen ten opzichte van de vorige meting, is een meerderheid van de respondenten alsnog tevreden over het contact. 69% van de respondenten is (heel) tevreden over het keukentafelgesprek. Bijna driekwart van de respondenten (74%) is (heel) tevreden over de manier waarop er naar hen geluisterd is door de medewerker van de gemeente.
Er is meer ontevredenheid over de deskundigheid van de medewerker. Het verschil tussen (heel) tevreden (64%) en (heel) ontevreden (25%) is kleiner geworden.

De bekendheid over de mogelijkheden voor de onafhankelijke clientondersteuner is verder toegenomen naar 26%, ten opzichte van 17% (2023) en 9% (2022). Onder de inwoners die gereageerd hebben, zijn er zes die er gebruik van hebben gemaakt.

De kwaliteit van de zorg en hulpverlening schommelt zo rond de 75-80%. Met uitzondering van de stelling dat organisaties goed samenwerken. Die ligt 5% onder de referentie en een stuk lager (14%) ten opzichte van vorig jaar. Het gaat dan om stellingen zoals: *“beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen”* of *“ik voel me serieus genomen door de hulpverleners”*.

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op het gebied van opgroeien. Door de hulp voelt de jongere zich prettiger (86%), is het gedrag volgens ouders en jongeren verbeterd (78%) en is het thuis prettiger (80%). Ten opzichte van vorig jaar zien we een toename bij alle aspecten over de ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien.

Op het gebied van zelfstandigheid geeft 70% van de respondenten aan dat zij/of hun kind een beetje of veel beter goede keuzes kunnen maken. 76% kan beter uiten dankzij de hulp en 74% geeft aan dat zij/hun kind zich beter gehoord en begrepen voelen.
Daarnaast merken respondenten positieve effecten van de hulp op de zelfredzaamheid van het kind. De meeste respondenten ervaren het effect op het leren hoe het kind/je in elkaar zit met betrekking tot dit aspect. 75% vindt dat het kind heeft geleerd hoe hij/zij in elkaar zit. Daarbij kan het kind vaak beter met zijn of haar gevoelens omgaan (74%). Het gaat ook vaak beter met het vertrouwen in de toekomst van het kind, een aandeel van 74% stelt dat dit effect heeft opgetreden. Een flinke toename ten opzichte van vorig jaar (63%).

Ten slotte is het effect op meedoen in de eigen omgeving in kaart gebracht. Een grote meerderheid van 82% stelt dat het kind zich prettiger voelt op school, werk of dagbesteding.

Vorig jaar zijn deze nieuwe vragen voor het eerst gesteld, waarbij meer ingestoken is op het gevoel en minder op 'het gaat goed of fout'. Doordat dit nu het tweede jaar is, zijn we benieuwd hoe volgend jaar deze vragen beantwoord worden, zodat we enig referentie kunnen bouwen. De cijfers waren vorig jaar namelijk (fors) lager, dit jaar flink hoger. We zien deze toename uiteraard graag en houden dat hopelijk vast.

Aandachtspunten en voornemens

Na een slecht resultaat op het onderdeel 'contact met de gemeente' in 2022 zijn we blij dat we de stijging van vorig jaar hebben weten vast te houden. We kunnen stellen, het contact met de gemeente is beter, maar nog niet op optimaal niveau.
Wat aandacht blijft vragen is de respons. We zijn met een respons van 21% zeer tevreden, dat is voor dit type onderzoek onder jeugd namelijk vrij hoog. We zullen met communicatie kijken naar een manier om dit niveau van respons te behouden in de aankomende jaren. Daarnaast geven de resultaten op het onderdeel 'effecten van de hulp' reden tot nader onderzoek, we zien nog grote schommelingen, zowel met Duiven als met resultaten van vorig jaar. We gaan daarom de verschillende (grote) organisaties vragen om hun tevredenheidsonderzoek te delen. Op basis daarvan kunnen we eventueel ons beeld versterken en gerichte maatregelen nemen.

Westervoort, 8 juli 2025.

Burgemeester en wethouders van gemeente Westervoort
M. (Maureen) Sluiter (MA) drs. A.J. (Arend) van Hout

**Bijlagen:**

| *Registratienummer:* | *Omschrijving:* |
|---|---|
| 1. 20172154 | Rapport clientervaringsonderzoek Jeugd 2025 (over 2024) |
| 2. 20172155 | Factsheet clientervaringsonderzoek Jeugd 2025 (over 2024) |

Digitaal verzegeld door Zynyo B.V.
Datum: 10-07-2025 10:05 CEST
Document ID:
9a857b32-61f9-4d43-9ac2-e5294b99f9fc