



# Ceo Jeugd over 2022 Gemeente Medemblik

Rapport I&O Research

# Colofon

**Uitgave**

I&O Research  
Piet Heinkade 55  
1019 GM Amsterdam

**Rapportnummer**

2023/147

**Datum**

augustus 2023

**Opdrachtgever**

Gemeente Medemblik

**Auteurs**

Carolien Veldkamp  
Roy van der Hoeve

**Copyright**

Het overnemen uit deze publicatie is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld.



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>4</b>
Toegang tot hulp bij helpt bekend; meesten via school naar gemeente	4
Tevreden over bejegening medewerker gemeente, maar aanvraag gaat langzaam	4
Cliëntondersteuner onbekend bij cliënten	4
Ontvangen hulp goed beoordeeld	5
<b>1 Inleiding</b>	<b>7</b>
<b>2 Resultaten</b>	<b>9</b>
2.1 De toegang tot de hulp	9
2.2 Gesprek over hulpvraag en mogelijkheden voor hulp	10
2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning	12
2.4 De ontvangen jeugdhulp	13
2.5 Hulp volgens afspraken en perspectiefplan	13



# Samenvatting

De gemeente Medemblik heeft een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren door I&O Research naar de ondersteuning van jeugdhulpcliënten over het jaar 2022. In totaal ontvingen 305 cliënten een uitnodigingsbrief met het verzoek om deel te nemen aan het onderzoek, waarvan 52 cliënten de vragenlijst volledig hebben ingevuld; een respons van 17 procent. Deze samenvatting presenteert de belangrijkste resultaten van dit onderzoek. Vanwege het lage aantal waarnemingen zijn de resultaten indicatief.

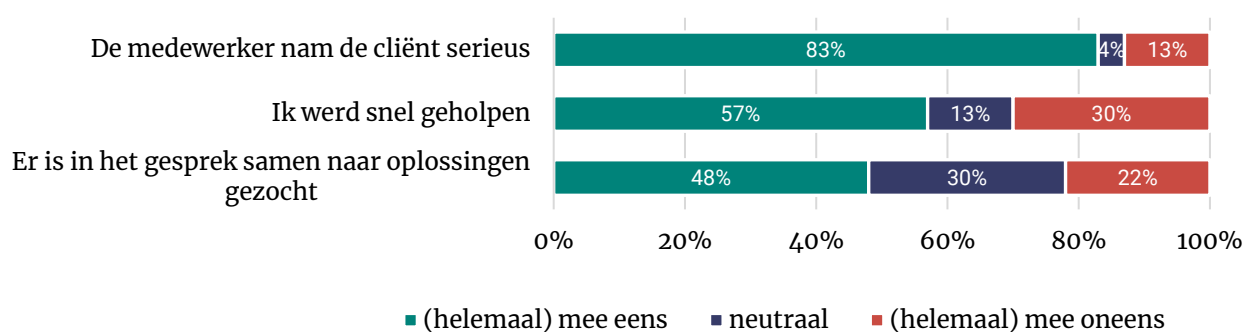
## Toegang tot hulp bij helft bekend; meesten via school naar gemeente

De helft van de jeugdhulpcliënten of hun ouders weten voorafgaand aan de hulpvraag waar ze terecht kunnen, een vijfde weet dit niet. De meesten komen via school (62%) terecht bij de gemeente voor de aanvraag van de jeugdhulp. Cliënten nemen meestal contact op met de gemeente via e-mail (29%) of telefonisch (24%).

## Tevreden over bejegening medewerker gemeente, maar aanvraag gaat langzaam

Een deel (44%) van de cliënten die jeugdhulp ontvangen, heeft contact gehad met iemand van de gemeente voor de aanvraag. Het contact met de gemeente beoordelen zij met gemiddeld een 6,9. Cliënten zijn het meest te spreken over hoe medewerkers hen te woord staan en de uiteindelijke oplossing die wordt gekozen. De helft van de cliënten is positief over de informatie die ze krijgen van medewerkers en hun kennis. Aspecten waar cliënten minder tevreden over zijn, zijn met name de snelheid waarmee ze geholpen worden en de mate waarin er samen naar oplossingen is gezocht. Sommigen lichten toe dat ze lang moeten wachten en/of niet teruggebeld worden.

**Figuur 1.1 Tevredenheid over gesprek met gemeente (n=23)**



## Cliëntondersteuner onbekend bij cliënten

De meeste cliënten zijn niet bekend met de mogelijkheid van een onafhankelijke cliëntondersteuner; slechts 4 procent is hiermee bekend. De cliënten die een cliëntondersteuner hebben ingezet, zijn (heel) tevreden over de ondersteuner.

Wat betreft het perspectiefplan dat met de medewerker wordt opgesteld: de helft vindt dat de doelen in het perspectiefplan passen bij hun hulpvraag, een aanzienlijk deel staat hier neutraal tegenover (32%) of heeft hier geen mening over (14%).

### **Ontvangen hulp goed beoordeeld**

Cliënten beoordelen de jeugdhulp die ze ontvangen gemiddeld met een 7,9. De meesten vinden de jeugdhulp goed aansluiten en van goede kwaliteit. Volgens de meerderheid sluit de hulp ook (grotendeels) aan bij de afspraken die vooraf zijn gemaakt en bij het perspectiefplan.



# Inleiding



# 1 Inleiding

## Achtergrond

De gemeente Medemblik heeft onderzoeksbureau I&O Research gevraagd om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren onder jeugdhulpcliënten naar hoe zij de ondersteuning ervaren. De gemeente heeft ervoor gekozen om dit jaar het onderzoek in kwantitatieve vorm uit te voeren aan de hand van een vragenlijst. Hiermee krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van haar Jeugdhulp-clieñten met de ondersteuning die zij ontvangen, de toegang naar deze ondersteuning en welke effecten het heeft op de kwaliteit van leven van cliënten.

## Werkwijze en respons

De doelgroep voor dit onderzoek zijn inwoners van de gemeente Medemblik die in 2022 jeugdhulp ontvingen. Alle jeugdhulpcliënten die in 2022 jeugdhulp ontvingen, zijn aangeschreven. Hieronder bevinden zich ook cliënten die al eerder hulp ontvingen en dit in (een deel van) 2022 nog steeds ontvingen.



In juni 2023 ontvingen 305 jeugdhulpcliënten of ouders/verzorgers van jeugdhulpcliënten uit de gemeente Medemblik een uitnodigingsbrief om deel te nemen aan het onderzoek. Cliënten of ouders/verzorgers konden de vragenlijst online invullen met een persoonlijke inlogcode. Na twee weken ontvingen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinneringsbrief. In totaal vulden 52 cliënten de vragenlijst in, een responspercentage van 17 procent (zie tabel 2.1).

**Tabel 1.1 Responsoverzicht**

Uitgenodigd	Respons	Responspercentage
305	52	17%

## Vragenlijst

De gemeente Medemblik heeft ervoor gekozen om de vragenlijst voor het ceo Jeugd op te stellen op basis van de vragenlijst van het ceo Wmo die zij sinds 2021 gebruiken. De volgende onderwerpen komen aan bod: weg naar ondersteuning, contact met de gemeente, onafhankelijke cliëntondersteuning, tevredenheid met de ondersteuning.

## Analyse

De antwoordcategorieën 'geen antwoord' en 'niet van toepassing' zijn, tenzij anders aangegeven, buiten de analyse gehouden. Indien de percentages niet optellen tot 100 procent is dit het gevolg van afrondingsverschillen. De vragenlijst bestaat voornamelijk uit gesloten vragen. Op enkele plaatsen in de vragenlijst bestond de mogelijkheid om een toelichting of reactie te plaatsen over de ontvangen ondersteuning. Sommige van deze toelichtingen zijn in het rapport als geanonimiseerde citaten gebruikt.

## Leeswijzer: resultaten indicatief

Onder andere door het lage aantal jeugdhulpcliënten in de gemeente Medemblik, is het aantal respondenten te laag om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep. De resultaten die in dit rapport worden gepresenteerd zijn daarom indicatief en de betrouwbaarheidsmarge is laag. Bij elke figuur is het aantal respondenten die de vraag heeft beantwoord gepresenteerd (n=...).



# Resultaten





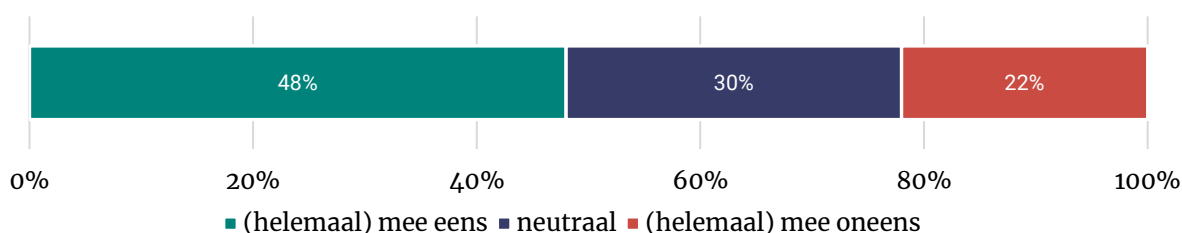
## 2 Resultaten

### 2.1 De toegang tot de hulp

#### Helft jeugdhulpcliënten is bekend met waar zij terechtkunnen met hulpvraag

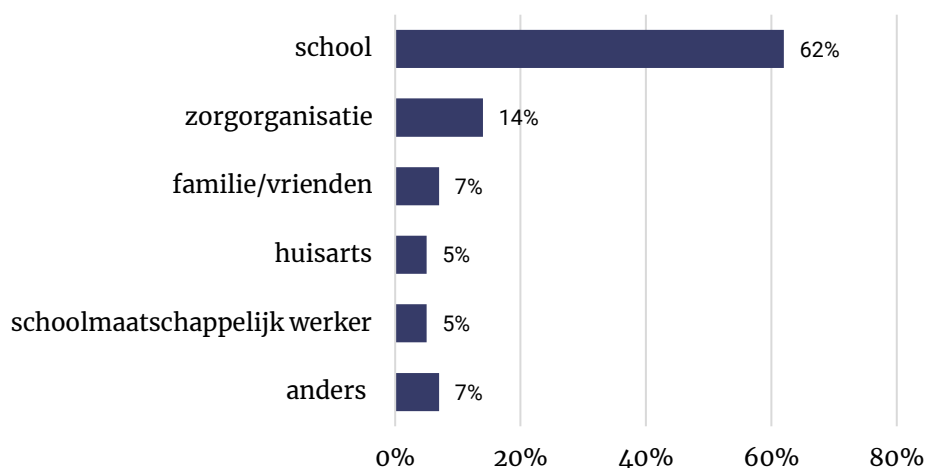
Ongeveer de helft van de jeugdhulpcliënten in Medemblik en/of hun ouders weet voorafgaand aan het contact met de gemeente waar zij terechtkunnen met hun hulpvraag. Een vijfde weet dit niet en drie op tien staat hier neutraal tegenover.

**Figuur 2.1 Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag (n=23)**



De grootste groep, twee derde, komt via school bij de gemeente voor ondersteuning. Een kleine groep (14%) is via de zorgorganisatie terechtgekomen bij de gemeente. Sommige cliënten zijn hier beland via familie of vrienden, de huisarts, schoolmaatschappelijk werker of op een andere manier. Onder 'anders' (n=3) worden het consultatiebureau, psychiater en eerdere ervaringen genoemd.

**Figuur 2.2 Hoe bent u bij de gemeente terechtgekomen voor ondersteuning? (n=42)**



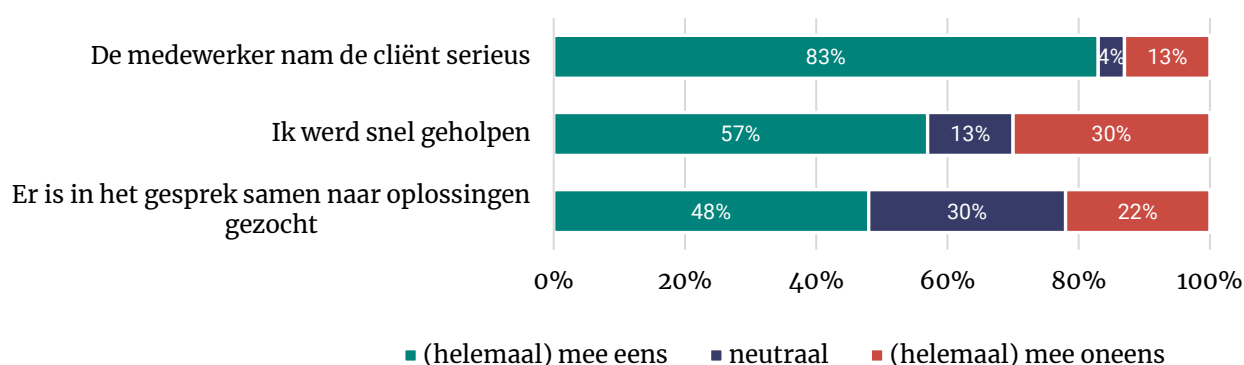
24% van de cliënten en ouders/verzorgers heeft telefonisch contact gezocht met de gemeente. Drie op de tien (29%) hebben via e-mail contact opgenomen, 14 procent via de website en een derde (33%) op een andere manier (bijvoorbeeld de school of een zorgaanbieder heeft contact opgenomen). (n=42)

## 2.2 Gesprek over hulpvraag en mogelijkheden voor hulp

### Cliënten deels tevreden over bejegening

Voor de aanvraag van de jeugdhulp, zegt minder dan de helft (44%) contact te hebben gehad met iemand van de gemeente (een jeugdconsulent). Van degenen die wel contact hebben gehad, voelt een ruime meerderheid zich serieus genomen. Over de snelheid waarmee zij zijn geholpen en over het samen zoeken naar oplossingen zijn minder cliënten positief. Ruim de helft werd snel geholpen, 30 procent vindt dat zij niet snel zijn geholpen. Ongeveer de helft heeft het gevoel dat er in het gesprek samen naar oplossingen is gezocht. Een vijfde vindt niet dat er samen naar oplossingen is gezocht.

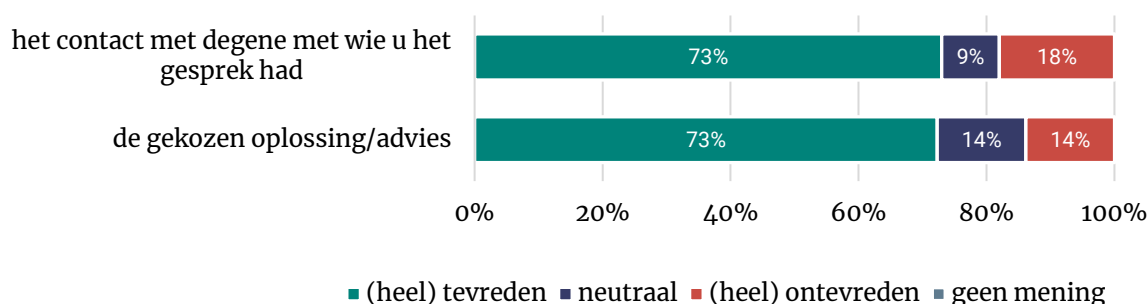
**Figuur 2.3 Tevredenheid over bejegening door de jeugdconsulent (n=23)**



### Tevreden met contact en de gekozen oplossing

Uiteindelijk is driekwart van de cliënten tevreden over de gekozen oplossing of het advies dat zij ontvingen tijdens dit gesprek. Een even grote groep is positief over het contact met de medewerker van de gemeente. Een groep van 14 tot 18 procent is niet tevreden over deze punten.

**Figuur 2.4 Tevredenheid met het gesprek over de mogelijkheden (n=22)**



Uit de toelichtingen van cliënten die niet tevreden zijn over het contact of de gekozen oplossing, komt naar voren dat sommigen zich niet gehoord voelen, afspraken niet worden nagekomen of dat ze lang moeten wachten.

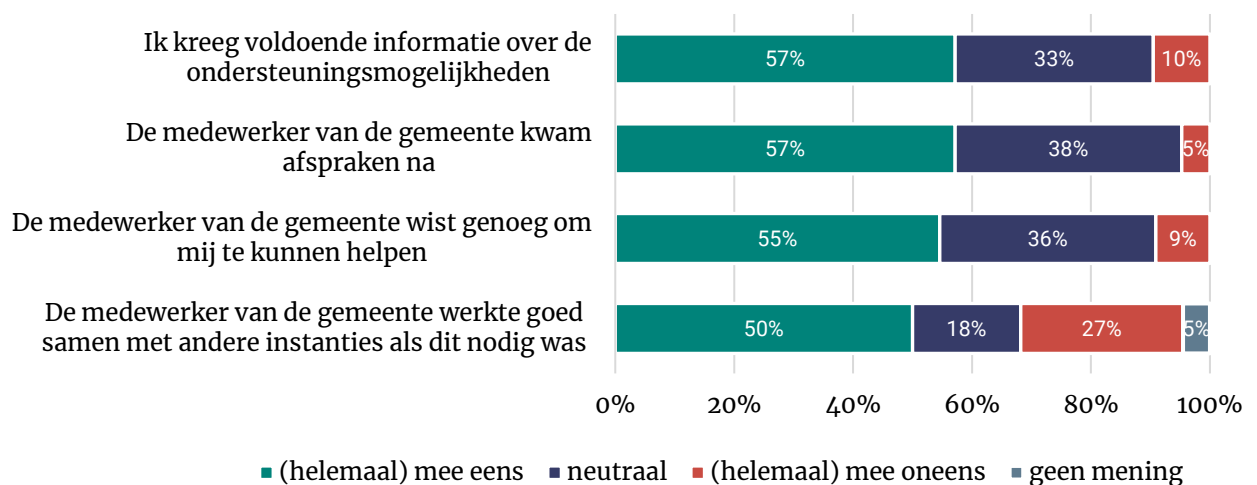
- “Of er wordt niet geluisterd, of de medewerker is zo overbelast dat het meer dan 3 maanden duurt voordat er een antwoord komt en/of een beslissing is genomen.”
- “Ze belde nooit terug. Ze deed beloftes en kwam die nooit na.”
- “Veel afwijzing vanuit de gemeente. Krijg vrijwel overal nee op te horen, maar het gaat hier niet om mij maar om mijn kind van 3 tot 4 jaar.”

72% van de jeugdhulpcliënten of ouders/verzorgers is in het gesprek geïnformeerd over welke keuzes zij hebben in zorgaanbieders. Bij 28 procent is dit niet besproken. (n=18)

### Iets meer dan de helft tevreden over medewerkers gemeente

Ongeveer de helft van de cliënten is tevreden over de medewerkers van de gemeente. Zij vinden dat ze genoeg informatie krijgen over de mogelijkheden, dat de medewerkers hun afspraken nakomen, voldoende kennis hebben en goed samenwerken met andere instanties. Ongeveer een derde staat hier neutraal tegenover en een kleine groep is ontevreden. Uitzondering hierop is het samenwerken met andere instanties: een kwart vindt niet dat dit gebeurde als het nodig was.

Figuur 2.5 Tevredenheid contact met gemeente (n=22)



43% van de cliënten of ouders/verzorgers geeft aan dat de medewerker van de gemeente hen tijdens het gesprek heeft verteld hoe er wordt omgegaan met hun gegevens. Bij 26 procent van de cliënten kwam dit niet ter sprake en 30 procent van de cliënten weet niet of dit besproken is.

### (Ruim) voldoende voor contact met de gemeente

Gemiddeld geven cliënten het contact met de gemeente Medemblik over de jeugdhulp een 6,9. De grootste groep geeft een 8 of hoger (43%). Een derde geeft een voldoende, een 6 of een 7 (35%). Een vijfde is ontevreden en geeft een onvoldoende, een vijf of lager (22%).



..is het gemiddelde rapportcijfer dat jeugdhulpcliënten of hun ouders geven aan het contact met de gemeente Medemblik.  
(n=23)

Opmerkingen van cliënten over het contact richten zich met name op het lange wachten en de onderbezetting. Sommigen zijn blij met hoe snel het geregeld was toen het eenmaal opgestart was of met de hulp die zij uiteindelijk hebben ontvangen.

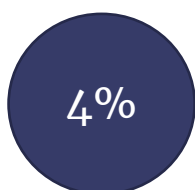
- “Er is helemaal geen consulente beschikbaar, we zijn al vanaf februari bezig, van het kastje naar de muur.”
- “Kom de afspraken na. Geef eerlijk en helder aan in uw communicatie dat er onvoldoende personeel/ bezetting is zodat aanvragen veel meer tijd kosten dan normaal.”
- “Jeugdconsulenten laten lang op zich wachten soms, zeker bij het opstellen van een perspectiefplan. De zorg voor de jongeren kan daardoor stagneren.”
- “De wachttijden vinden wij te lang bij crisis, maar toen het opgang was, was alles binnen een paar weken geregeld door jullie gelukkig.”
- “Hoewel het contact met de medewerker van de gemeente heel stroef verlopen is, is mijn kind wel op de juiste plek beland waar hij helemaal op zijn plaats is, hij de hulp krijgt die nodig is.”

## 2.3 Onafhankelijke cliëntondersteuning

### Meesten niet bekend met mogelijkheid cliëntondersteuner

Jeugdhulpcliënten kunnen een onafhankelijke cliëntondersteuner inschakelen die informatie, advies en algemene ondersteuning geeft bij het aanvragen van de hulp. Ook kan deze aansluiten bij een gesprek met de gemeente.

We zien dat de meesten van de jeugdhulpcliënten of hun ouders niet weten dat zij gebruik kunnen maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner: 81 procent is hier niet bekend mee, 15 procent weet het niet meer. Slechts 4 procent weet dit bij de aanvraag wel. De cliënten die hier bekend mee zijn, hebben ook gebruikgemaakt van de ondersteuner en zijn beiden (heel) tevreden.



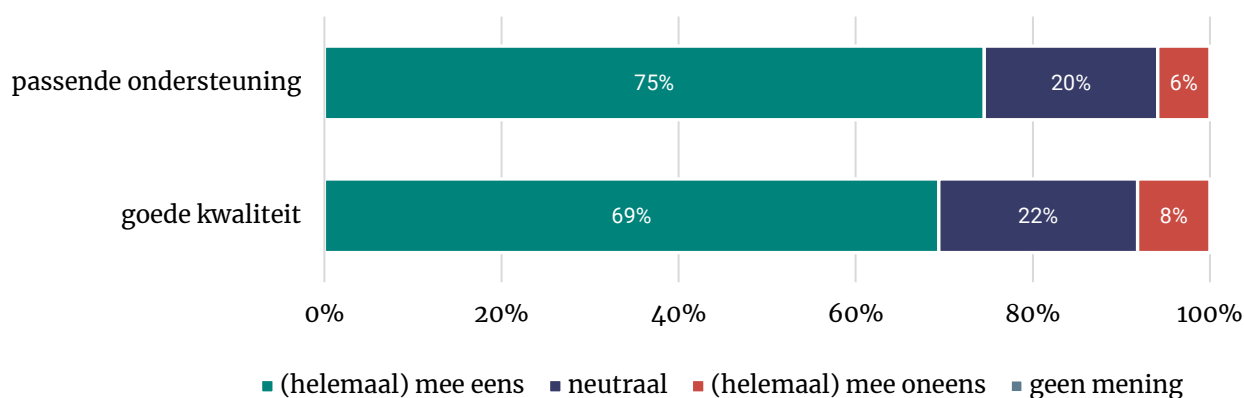
..van de jeugdhulpcliënten of zijn/haar ouders weten dat zij gebruik kunnen maken van een **onafhankelijke cliëntondersteuner**.

## 2.4 De ontvangen jeugdhulp

### Kwaliteit ontvangen hulp door meerderheid goed beoordeeld

De meerderheid van de cliënten in Medemblik is tevreden over de jeugdhulp die ze ontvangen. Driekwart vindt de ondersteuning passend en zeven op de tien vinden de kwaliteit van de hulp goed. Een vijfde staat hier neutraal tegenover, slechts 6 tot 8 procent is er niet tevreden over.

**Figuur 2.6** Tevredenheid over de kwaliteit van ondersteuning (n=49; n=51)



### Ontvangen hulp als goed beoordeeld

Jeugdhulpcliënten of hun ouders beoordelen de ontvangen hulp gemiddeld met een 7,9. De meesten geven een cijfer tussen de 8 en de 10 (69%). Een vijfde geeft een voldoende, een 6 of 7 (19%). Een kleine groep (12%) is ontevreden en geeft een onvoldoende, een vijf of lager.



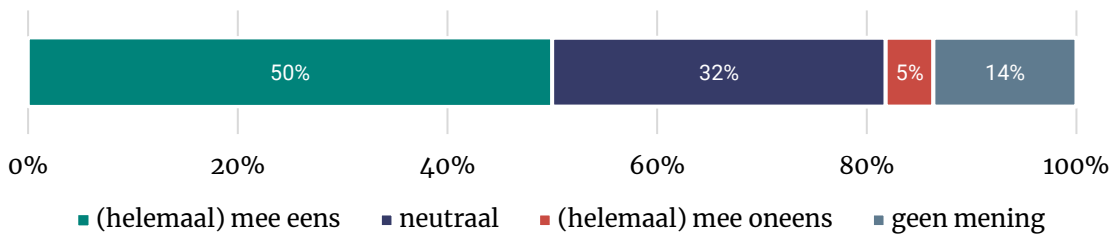
..is het gemiddelde rapportcijfer dat jeugdhulpcliënten of hun ouders geven aan de ontvangen ondersteuning. (n=52)

## 2.5 Hulp volgens afspraken en perspectiefplan

### Helft vindt doelen in perspectiefplan passen bij hulpvraag

Voor de start van de ondersteuning vullen de cliënten samen met de medewerker van de gemeente het perspectiefplan in. Hierin formuleren zij doelen. Volgens de helft van de cliënten (die contact hebben gehad met de gemeente vooraf aan de ondersteuning) staan er doelen in het perspectiefplan die passend zijn bij hun hulpvraag. Een derde staat hier neutraal in, 14 procent heeft geen mening hierover en 5 procent zegt dat dit niet het geval is.

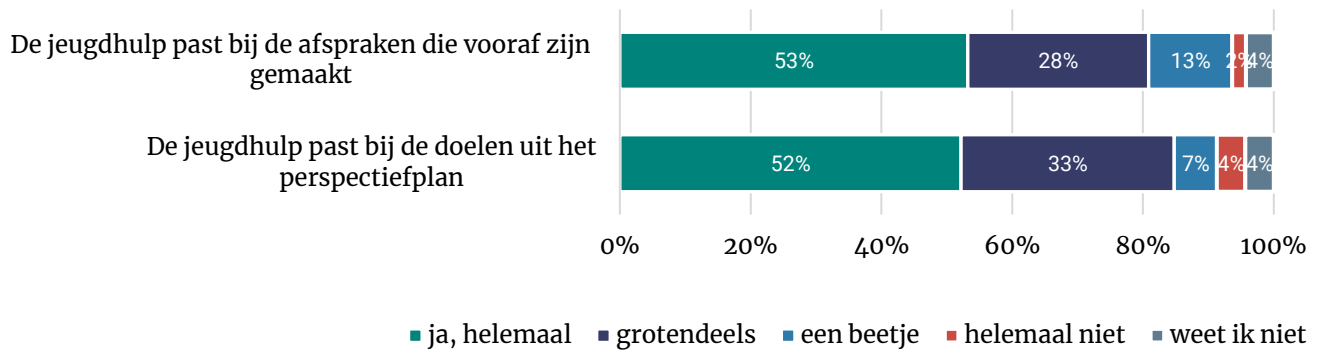
**Figuur 2.7 In het perspectiefplan staan doelen die passen bij mijn hulpvraag (n=22)**



**Jeugdhulp passend bij vooraf opgestelde doelen en afspraken**

Bij een ruime meerderheid van de cliënten past de hulp (helemaal of grotendeels) bij de doelen uit het perspectiefplan (85%). Volgens een bijna even grote groep (81%) sluit de hulp (helemaal of grotendeels) aan bij de afspraken die vooraf zijn gemaakt met de zorgaanbieder of de gemeente.

**Figuur 2.8 Resultaat van de ondersteuning (nmin =46)**



## Contactgegevens

### **I&O Research Enschede**

Zuiderval 70

Postbus 563

7500 AN Enschede

053 - 200 52 00

KVK-nummer 08198802

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)

### **I&O Research Amsterdam**

Piet Heinkade 55

1019 GM Amsterdam

020 - 308 48 00

[info@ioresearch.nl](mailto:info@ioresearch.nl)

[www.ioresearch.nl](http://www.ioresearch.nl)