



Factsheet

Cliëntervaringsonderzoek

Jeugdwet

Gemeente Woudenberg

Versie 1.0

Opdrachtgever

Gemeente Woudenberg

Datum

December 2024

Auteurs

Michelle Ellens

Maaïke Bonnema

KWIZ

Stavangerweg 23-5

9723 JC Groningen

050-5252473

contact@kwiz.nl

Uitgave

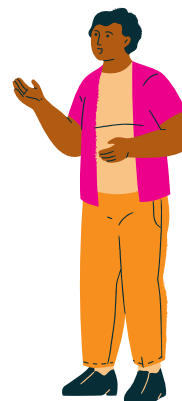
Deze uitgave is een uitgave van KWIZ B.V. Het overnemen van cijfers en/of teksten is toegestaan, mits de bron duidelijk wordt vermeld. Niets uit deze publicatie mag worden verveelvoudigd en/of openbaar gemaakt worden in welke vorm dan ook zonder voorafgaande toestemming van KWIZ B.V..

Inleiding

Gemeenten dienen te onderzoeken of de jongeren en ouders die gebruik maken van hulp of ondersteuning vanuit de Jeugdwet tevreden zijn met de dienstverlening en ondersteuning.

De transformatie van het sociale domein houdt onder meer in dat gemeenten de toegang en de dienstverlening op een andere manier organiseren dan voorheen. De gemeente is geïnteresseerd in de ervaringen van cliënten met de dienstverlening omtrent de Jeugdwet. Waarover zijn zij tevreden en waar liggen mogelijke verbeterpunten?

Dit onderzoek betreft de ervaringen van cliënten die in 2023 een ondersteuning vanuit de Jeugdwet hebben ontvangen. In de vragenlijst komen de volgende thema's aan bod: Toegang/opstart van de hulp, uitvoering van de hulp, kwaliteit van de hulpverleners, effecten van de hulp en andere hulp. Ter afsluiting konden de respondenten tips en verbeterpunten delen.



Doelgroep en respons

De doelgroep bestaat uit ouders/verzorgers van kinderen in de Jeugdwet (1 ouder per jeugdige) en jongeren die in 2023 een voorziening vanuit de Jeugdwet hebben gekregen. Deze inwoners zijn middels een brief benaderd om de vragenlijst in te vullen. De vragenlijst kon online of op papier worden ingevuld.



Er zijn in totaal 275 brieven verstuurd naar ouders/verzorgers en 132 brieven naar de jongeren. In totaal hebben 34 ouders en 7 jongeren de vragenlijsten ingevuld. Deze respons is onvoldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep*. De resultaten dienen daarom als indicatief te worden beschouwd en kunnen niet gegeneraliseerd worden over de gehele doelgroep.

Opzet factsheet en dashboard

Deze factsheet geeft de belangrijkste resultaten kort en grafisch weer. De resultaten worden per thema gepresenteerd. Aan het einde worden de tips en opmerkingen van de cliënten gedeeld.

Alle antwoorden van de vragenlijsten zijn tevens verwerkt in een online dashboard. De gemeente Woudenberg kan hier zelf verschillende analyses en dwarsverbanden in maken en het dashboard geeft altijd de actuele stand van zaken weer.

*Voor de doelgroep van de jongeren is op een betrouwbaarheidsniveau van 95 procent een respons van 99 ingevulde enquêtes nodig om betrouwbare uitspraken te doen. Voor de doelgroep van de ouders zijn 161 ingevulde enquêtes nodig.

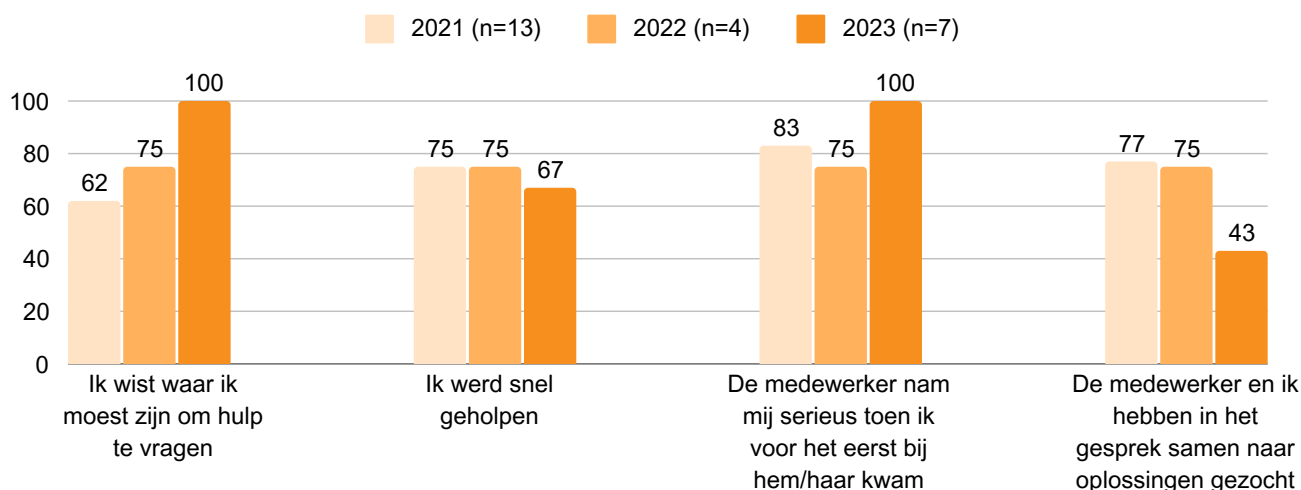
Resultaten

Toegang/opstart van de hulp

Jongeren

Alle jongeren gaven aan te weten **waar ze moesten zijn om hulp te vragen**. Ook geven alle jongeren aan zich **serieus genomen te voelen** door de medewerker. Daarnaast is twee derde tevreden over de snelheid waarmee hij werd geholpen. Respondenten zijn het meest verdeeld over de stelling: 'de medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht'. 43 procent is het met deze stelling eens, tegelijkertijd geeft ruim de helft (57 procent) aan het oneens te zijn met deze stelling. Het aantal jongeren dat het eens is met deze stellingen is afgenomen ten opzichte van de afgelopen metingen.

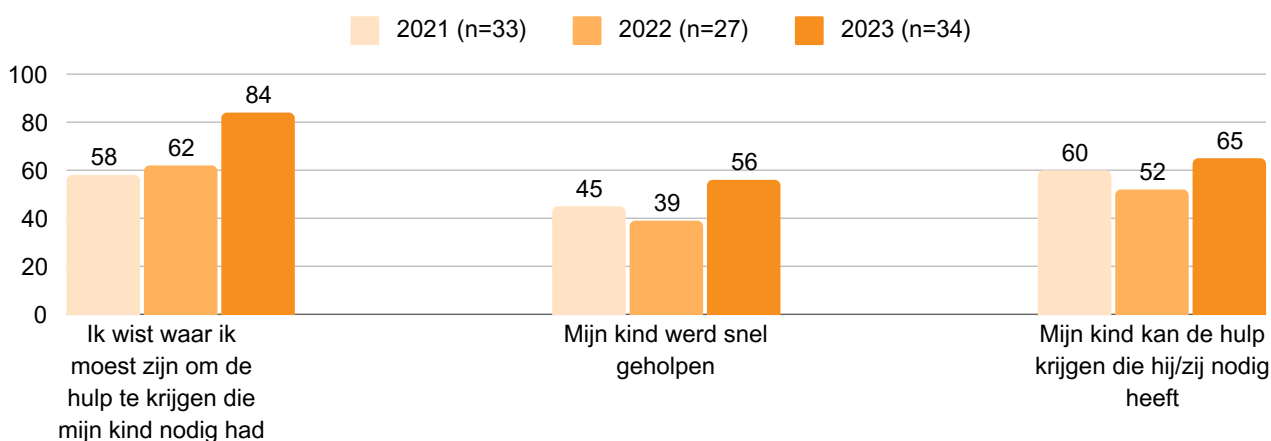
Figuur 1. Aantal jongeren dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen



Ouders

Het merendeel van de ouders (84 procent) **wist waar hij moest zijn om hulp te zoeken** voor zijn kind. Daarnaast geeft ruim de helft aan **snel te zijn geholpen**. Voor 65 procent geldt dat zijn kind de hulp heeft gekregen die hij of zij nodig heeft. Dit aandeel is hoger dan de voorgaande metingen (2021: 60 procent, 2022: 52 procent).

Figuur 2. Aantal ouders dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen

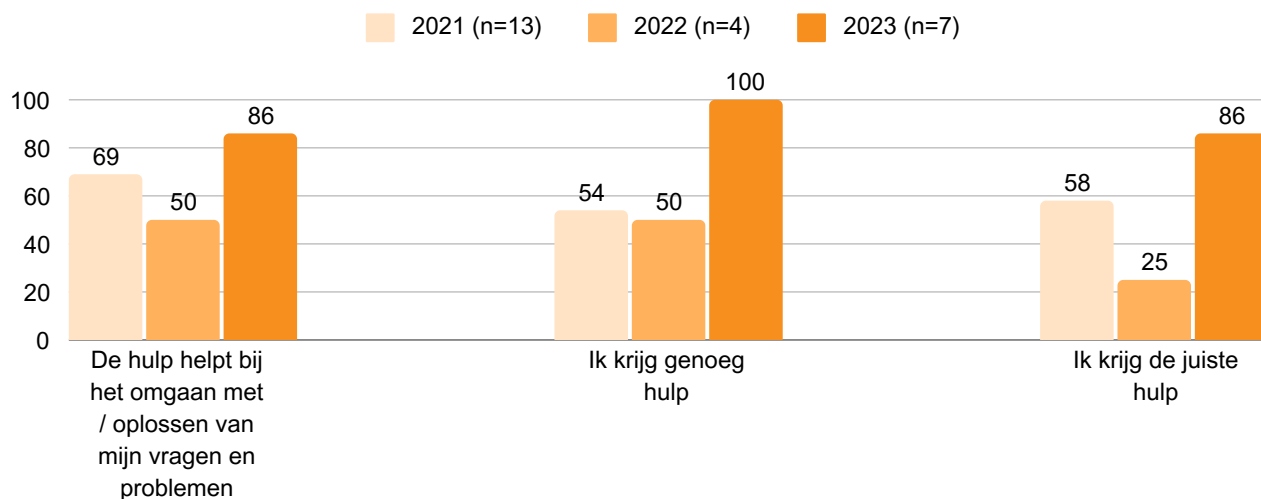


Uitvoering van de hulp

Jongeren

Jongeren zijn veelal tevreden over de uitvoering van de hulp. Zo geeft 86 procent aan dat **de hulp helpt bij het omgaan met problemen** of het vinden van oplossingen. Alle bevraagde jongeren zijn daarnaast van mening dat ze genoeg hulp krijgen en de meerderheid vindt dat hij de juiste hulp krijgt (86 procent). Jongeren zijn positiever over de uitvoering van de hulp dan de voorgaande jaren.

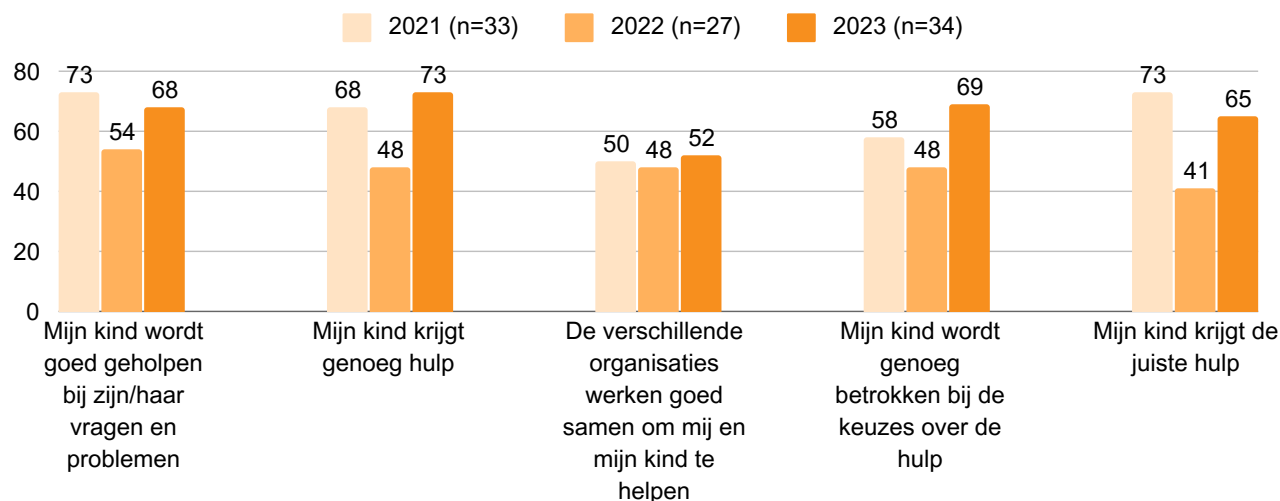
Figuur 3. Aantal jongeren dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen



Ouders

Twee derde van de ouders vindt dat **zijn kind goed geholpen wordt bij vragen en problemen**. Ook vindt bijna driekwart dat zijn kind **genoeg hulp krijgt** en ruim twee derde vindt dat zijn kind **voldoende wordt betrokken bij de keuzes** over de hulp. Ouders zijn het meest verdeeld over de samenwerking van de verschillende organisaties wat betreft de hulp. Een derde is het oneens met de stelling dat de verschillende organisaties goed samenwerken om hen te helpen.

Figuur 4. Aantal ouders dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen

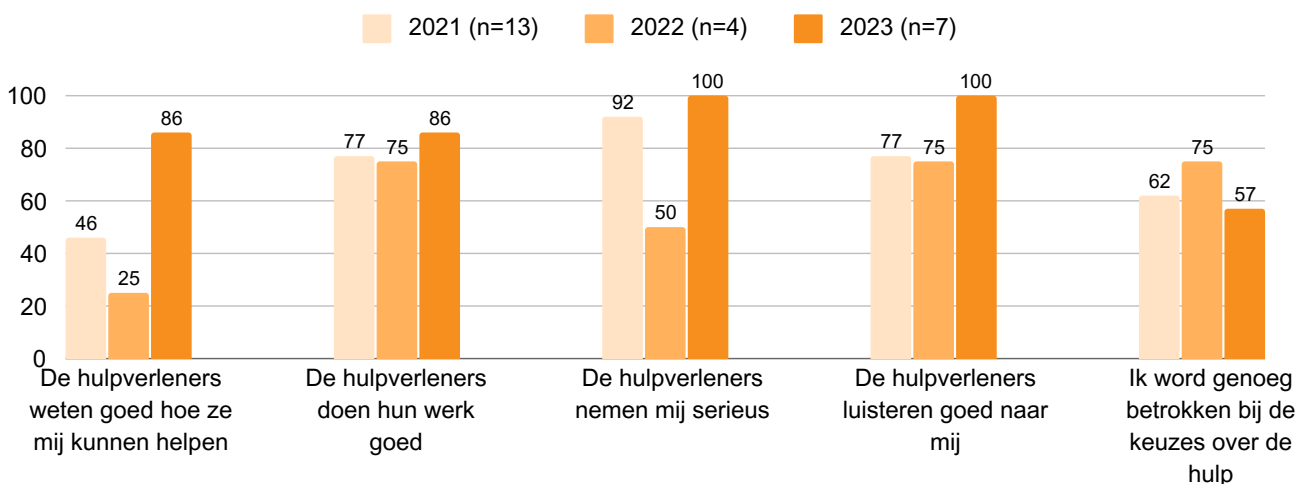


Kwaliteit van de hulpverleners

Jongeren

Ook hier schetsen de resultaten een positief beeld: jongeren zijn over het algemeen tevreden over de kwaliteit van de hulpverleners. Zo geven de meeste jongeren (86 procent) aan dat **de hulpverleners goed weten hoe ze kunnen helpen** en voelen alle jongeren zich **serieus genomen door de hulpverlener**. Jongeren zijn het meest verdeeld over de laatste stelling: hier geeft 15 procent aan zich niet genoeg betrokken te voelen bij de keuzes over de hulp. In de vorige metingen stonden de jongeren hier positiever tegenover.

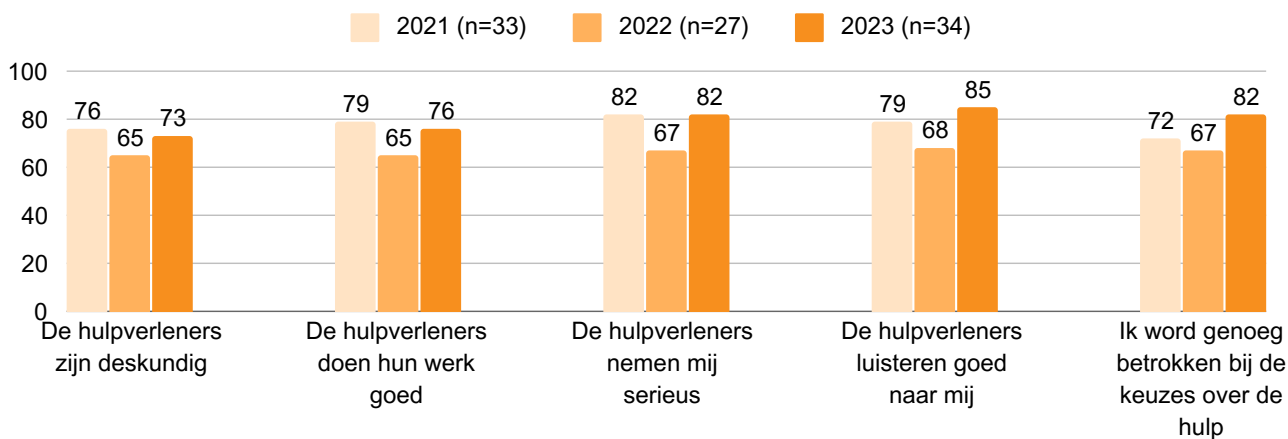
Figuur 5. Aantal jongeren dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen



Ouders

Ouders zijn positief over de kwaliteit van de hulpverleners. Zo geeft 72 procent aan **de hulpverleners deskundig te vinden** en driekwart vindt dat **de hulpverleners hun werk goed doen**. Ook geeft 85 procent aan dat de hulpverleners goed naar hen luisterde en 82 procent voelde zich serieus genomen door de hulpverlener.

Figuur 6. Aantal ouders dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen

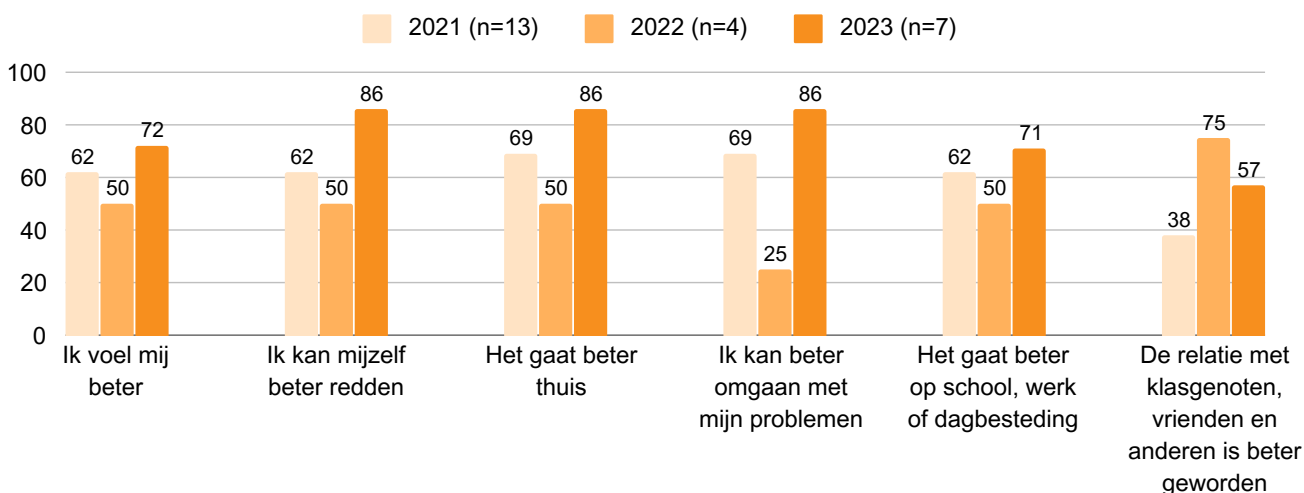


Effecten van de hulp

Jongeren

De hulp heeft voor de meeste jongeren een positief effect gehad. Voor 72 procent geldt dat **hij zich door de hulp beter voelt** en 86 procent geeft aan dat het **door de hulp thuis beter gaat**. 86 procent kan hierdoor beter omgaan met zijn of haar problemen en voor 71 procent gaat het beter op school, werk of dagbesteding. 57 procent geeft aan dat de relatie met klasgenoten, vrienden of anderen beter is geworden; een daling ten opzichte van de meting in het voorgaande jaar (75 procent).

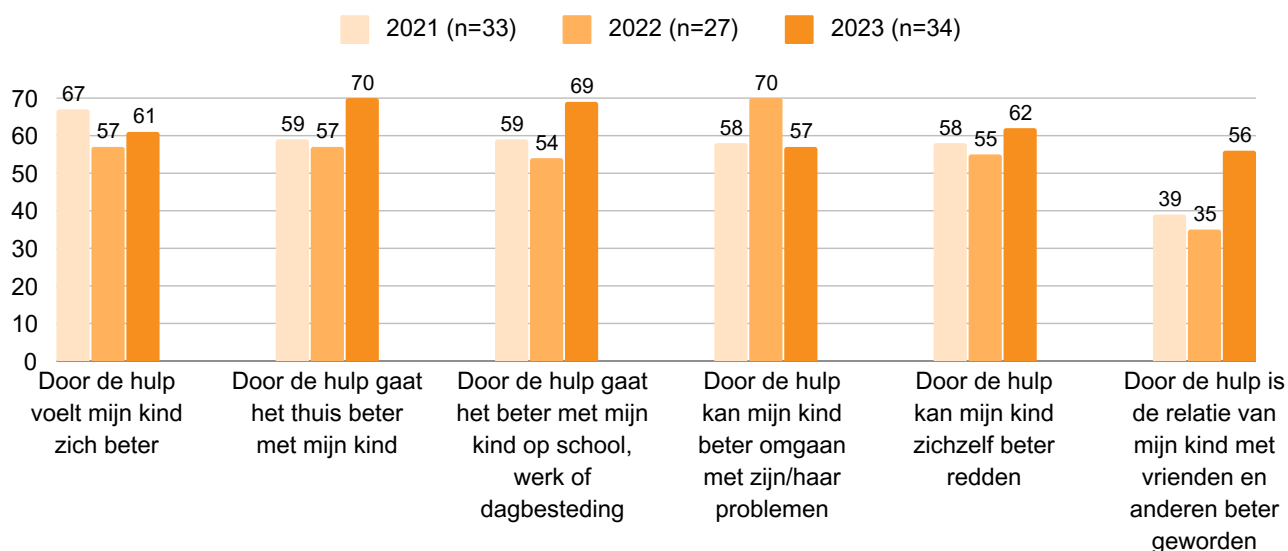
Figuur 7. Aantal jongeren dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen



Ouders

Ook hier scheppen de resultaten een positief beeld. 70 procent geeft aan dat **de hulp ervoor heeft gezorgd dat het thuis beter gaat** met zijn of haar kind. Voor 69 procent geldt dat het **beter gaat met zijn kind op school** vanwege de hulpverlening. Ouders zijn het meest verdeeld over de stelling 'door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden'. Ruim de helft is het met deze stelling eens, 22 procent is hier neutraal over en 15 procent is het met deze stelling oneens.

Figuur 8. Aantal ouders dat 'eens' heeft geantwoord op de stellingen

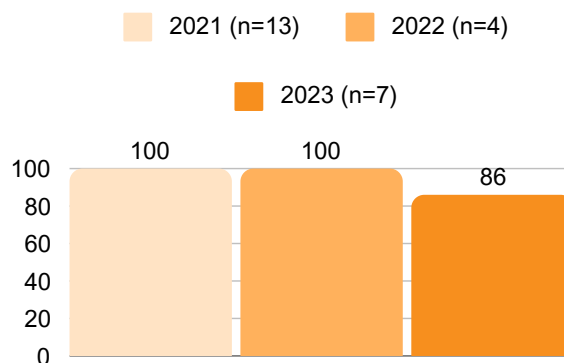


Andere hulp

Aan de jongeren is gevraagd of zij naast de jeugdhulp ook andere vormen van hulp krijgen, bijvoorbeeld van hun ouders, familie of vrienden. **De meerderheid (86 procent) krijgt naast de jeugdhulp ook hulp van naasten.**

Het grootste aandeel hiervan (43 procent) krijgt dit altijd, 29 procent krijgt dit vaak en 14 procent krijg dit soms.

Figuur 7. Aantal jongeren dat 'eens' heeft geantwoord op de stelling



Cijfers voor de hulp- en dienstverlening

Jongeren

Aan de jongeren is gevraagd wat voor rapportcijfer zij de hulpverlening geven. Jongeren beoordelen de hulp met een **8,0 gemiddeld**; een hoger cijfer dan de voorgaande jaren.

Rapportcijfers jongeren	
2023	8,0
2022	5,3
2021	6,4

Ouders

Ouders werden gevraagd om de hulp in het algemeen en de dienstverlening van de Kleine Schans een rapportcijfer te geven. Ouders beoordelen de hulp die hun kind krijgt in het algemeen met een **7,0 gemiddeld**. Dit is een hogere beoordeling dan de metingen van de vorige jaren.

De dienstverlening van de Kleine Schans wordt beoordeeld met een **6,8 gemiddeld**. Ook dit onderdeel wordt in de huidige meting beter beoordeeld dan de voorgaande jaren.

Rapportcijfers ouders	
Hulp in het algemeen	
2023	7,0
2022	6,0
2021	6,8
Dienstverlening Kleine Schans	
2023	6,8
2022	5,4
2021	5,7

Open vragen

Wat gaat er goed en waarom?

Aan de ouders en de jongeren is gevraagd wat er goed gaat binnen de hulpverlening:

- *Ouders* - ouders geven onder andere aan dat er goed naar hen is geluisterd en dat hun kind de juiste hulp heeft gekregen. Ook wordt genoemd dat ze snel zijn geholpen en dat de hulp laagdrempelig is.
- *Jongeren* - jongeren geven aan dat er goed naar hen is geluisterd en dat zij goede hulp hebben gekregen.

"Betrokken en laagdrempelig."

"Ze luisteren goed, ze begrijpen mij."

"De wachttijden zijn erg lang."

"Best lange wachttijden, voordat je uiteindelijk hulp hebt duurt best wel lang."

Wat kan er beter en waarom?

Aan de ouders en de jongeren is vervolgens gevraagd waar de verbeterpunten liggen binnen de dienstverlening:

- *Ouders* - hier worden onder andere de wachttijden en communicatie als verbeterpunten genoemd. Daarnaast worden een aantal specifieke situaties beschreven.
- *Jongeren* - ook hier wordt de wachttijd als verbeterpunt benoemd. Daarnaast geeft een van de jongeren aan behoefte te hebben aan meer betrokkenheid bij de hulp en de verschillende mogelijkheden hierin.