

**RAPPORT**

# Clëntervaringsonderzoek

## Jeugdwet 2024

### Jongeren

Gemeente Beuningen



# Cliëntervaringsonderzoek 2024

## Gemeente Beuningen – Jeugdwet Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2024. De doelgroep bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouders of verzorgers van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2024 jeugdhulp hebben aangevraagd en/of hebben ontvangen. Jongeren en hun ouders/verzorgers kregen per post een brief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Deze factsheet betreft de resultaten van jongeren. Bij elke score staat de score van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	2024	2023
Uitgenodigd	164	246
Ingevuld	46	30
Respons	28%	12%

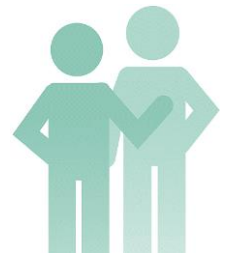
### CONTACT



**78% | 83%**  
weet waar zij terecht kan



**84% | 93%**  
werd goed geholpen bij vragen en problemen



**91% | 85%**  
vond dat er goed geluisterd werd

### KWALITEIT

**7,6** <sup>7,4</sup>

is het gemiddelde cijfer voor het gesprek over de hulpvraag

**7,7** <sup>8,1</sup>

is het gemiddelde cijfer voor hoe de hulp geregeld is

**8,0** <sup>8,1</sup>

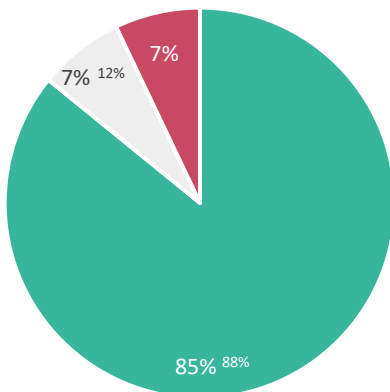
is het gemiddelde cijfer voor de hulpverleners

**7,9** <sup>8,2</sup>

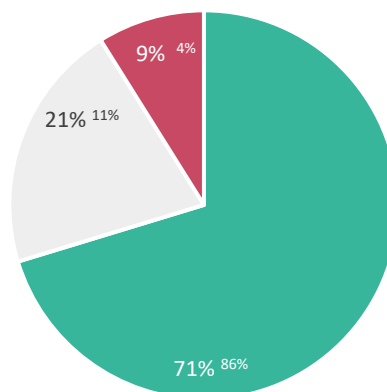
is het gemiddelde cijfer voor de hulp

### RESULTAAT

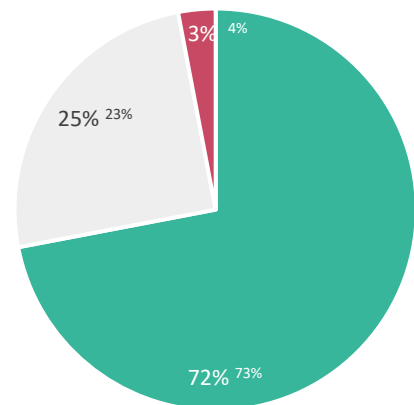
#### Door de hulp:



...voel ik mij beter



...gaat het thuis beter



...gaat het beter op school, werk of dagbesteding

■ Het gaat (veel) beter    ■ Het is hetzelfde gebleven    ■ Het gaat (veel) slechter

\*Als de som van de percentages niet uitkomt op exact 100% is dit een gevolg van afrondingsverschillen.



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>3</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>3</b>
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>4</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>5</b>
2.1 Hoe is je hulp geregeld?	5
2.2 Hoe goed vind je de hulp?	6
<b>Bijlagen</b>	<b>8</b>
Bijlage A   Vragenlijst	8
Bijlage B   Toelichtingen open vragen	10



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Beuningen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de jeugdhulp hebben ervaren. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de hulp ervaren worden. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Jeugdwet jaarlijks uit te voeren (Jeugdwet 2015, artikel 2.10). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en hun ouders/verzorgers met het aanvragen van jeugdhulp. Wanneer inwoners een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente en gaan ze in gesprek over de hulpvraag.
- 2) De kwaliteit en het effect van de jeugdhulp. Na een gesprek kan hulp worden aangeboden. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en hun ouders/verzorgers met de hulp en het effect ervan op hun leven.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren (vanaf 12 jaar) en ouders/verzorgers (van kinderen van 0 tot 15 jaar) uit de gemeente Beuningen die in 2024 jeugdhulp hebben aangevraagd. Op basis van de aanvraag hebben jongeren en/of hun ouders/verzorgers een positieve beschikking ontvangen en dus gebruik gemaakt van een vorm van jeugdhulp. Ook zijn jongeren en ouders/verzorgers uitgenodigd die eerder al een aanvraag hadden gedaan, maar in 2024 nog steeds gebruik maakten van jeugdhulp.

### 1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van continu meten. Jongeren hebben in augustus 2024 en in februari 2024 per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordvelop van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de jongeren die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen heeft zes weken de tijd gehad om te reageren.

#### Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst bedoeld voor jongeren is te vinden in de bijlage en gaat in op de volgende thema's:

- **Aanvraag:** Hoe is je hulp geregeld?
- **Kwaliteit en effect:** Hoe goed vind je de hulp?



### 1.2.3 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik wordt gemaakt van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Dit interval geeft het gebied van waarden aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere graad van waarschijnlijkheid ligt.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	164
Aantal meegenomen vragenlijsten	46
Netto responspercentage	28%
Nauwkeurigheidsmarge	12%

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 12% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. De nauwkeurigheidsmarge van 12% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 12% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 38% en 62% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt onder de 5%.

## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van jongeren. Jongeren en hun ouders/verzorgers zijn apart aangeschreven met een eigen vragenlijst. Resultaten zijn in separate rapporten gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van jongeren met de toegang tot de jeugdhulp en met de kwaliteit en het effect van de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'niet van toepassing'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

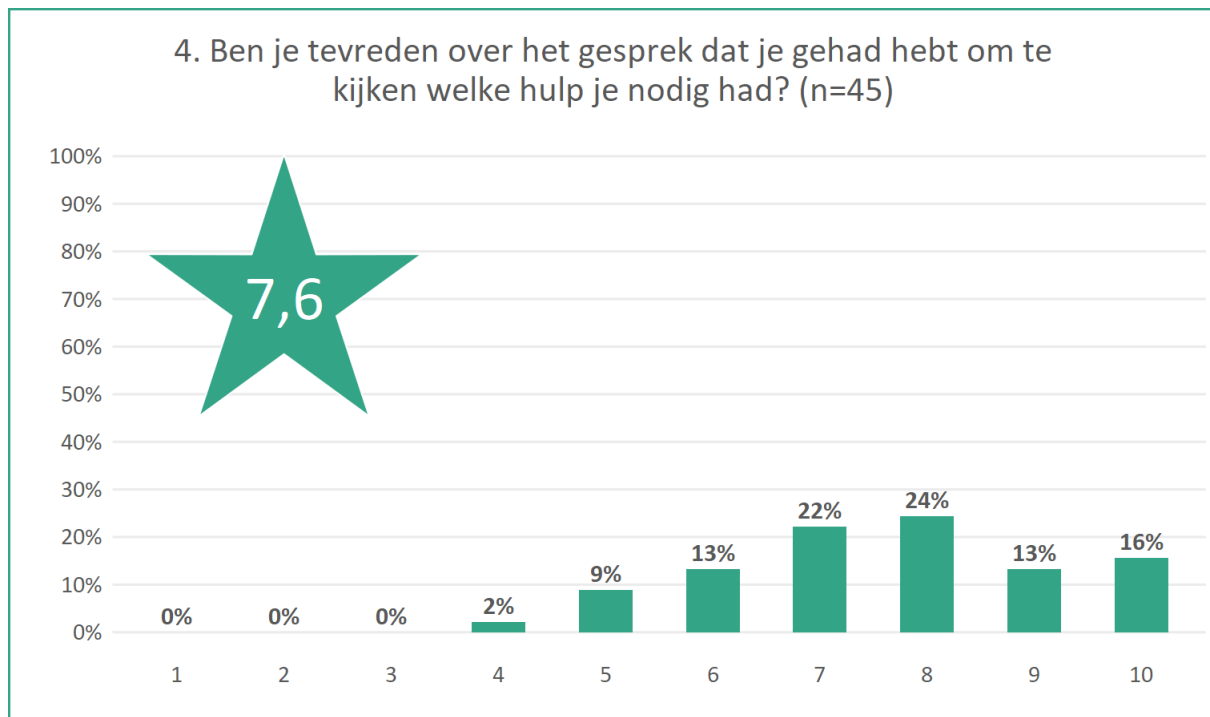
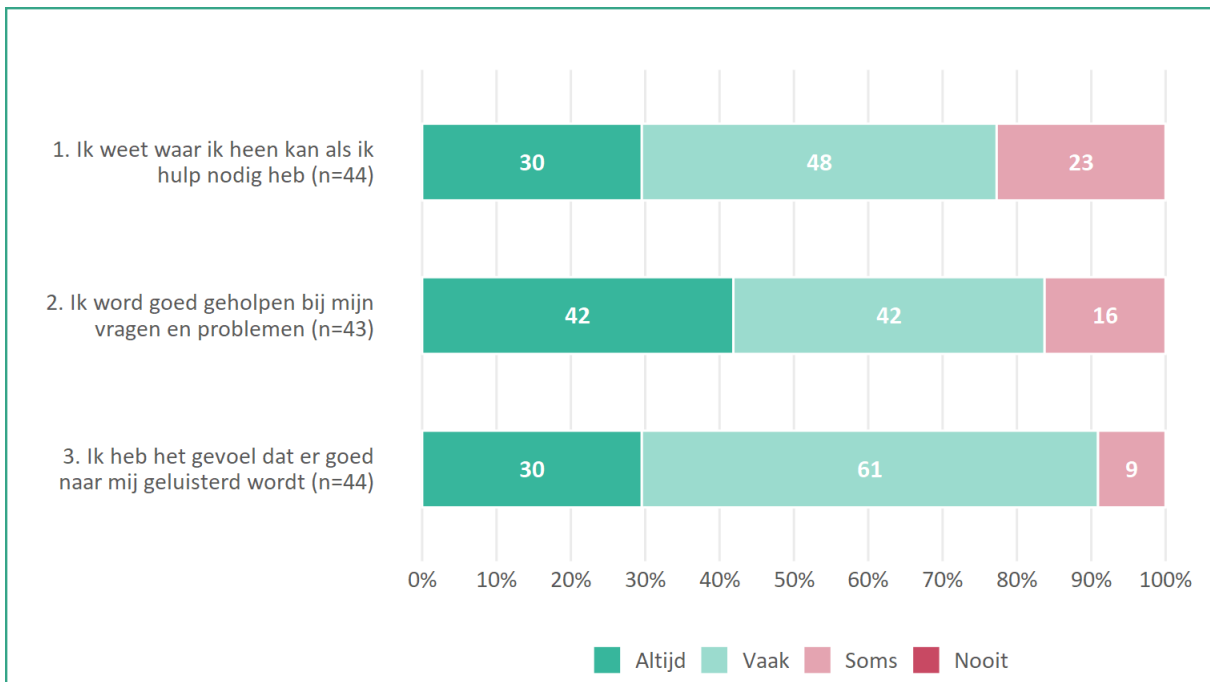
<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2021). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



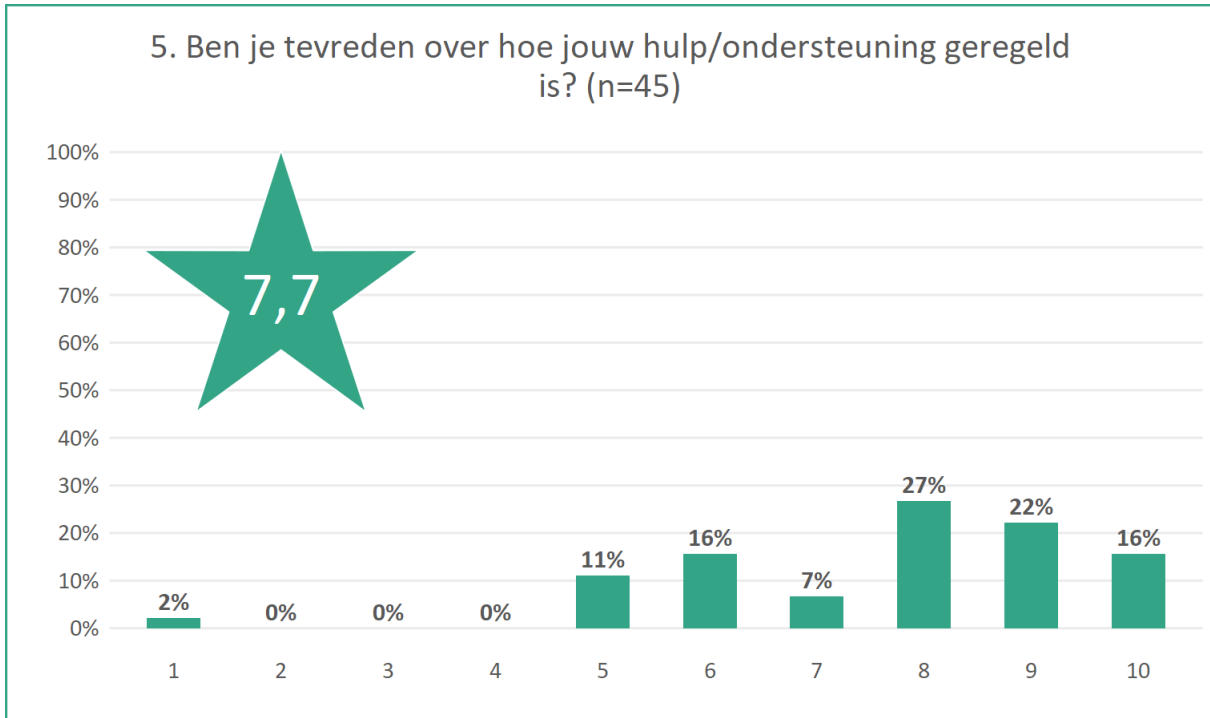
## 2 | Resultaten

### 2.1 Hoe is je hulp geregeld?

Als jongeren of ouders/verzorgers een aanvraag voor hulp doen, komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Aan de respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren.



Betekenis schaal: 1=heel ontevreden, 10=heel tevreden.



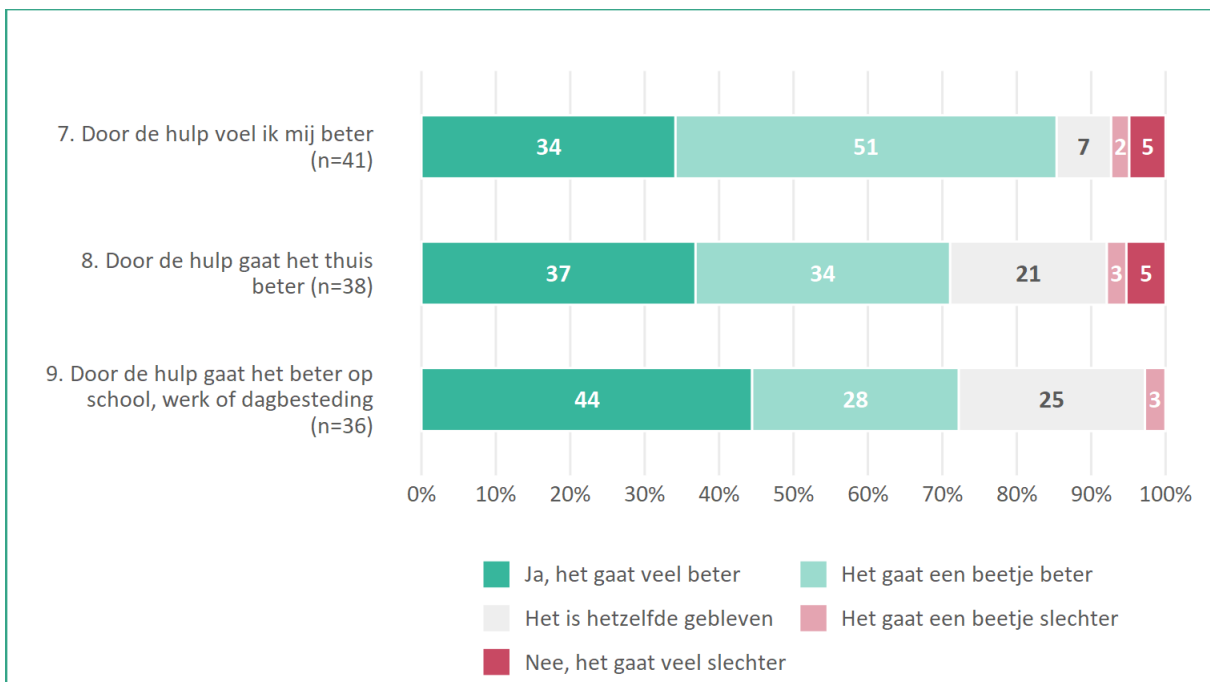
Betekenis schaal: 1=heel ontevreden, 10=heel tevreden.

### Vraag 6

De toelichtingen bij vraag 6 ‘Kun je vertellen waarom je deze rapportcijfers hebt gegeven? (Heb je tips voor de gemeente?)’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in de bijlage.

## 2.2 Hoe goed vind je de hulp?

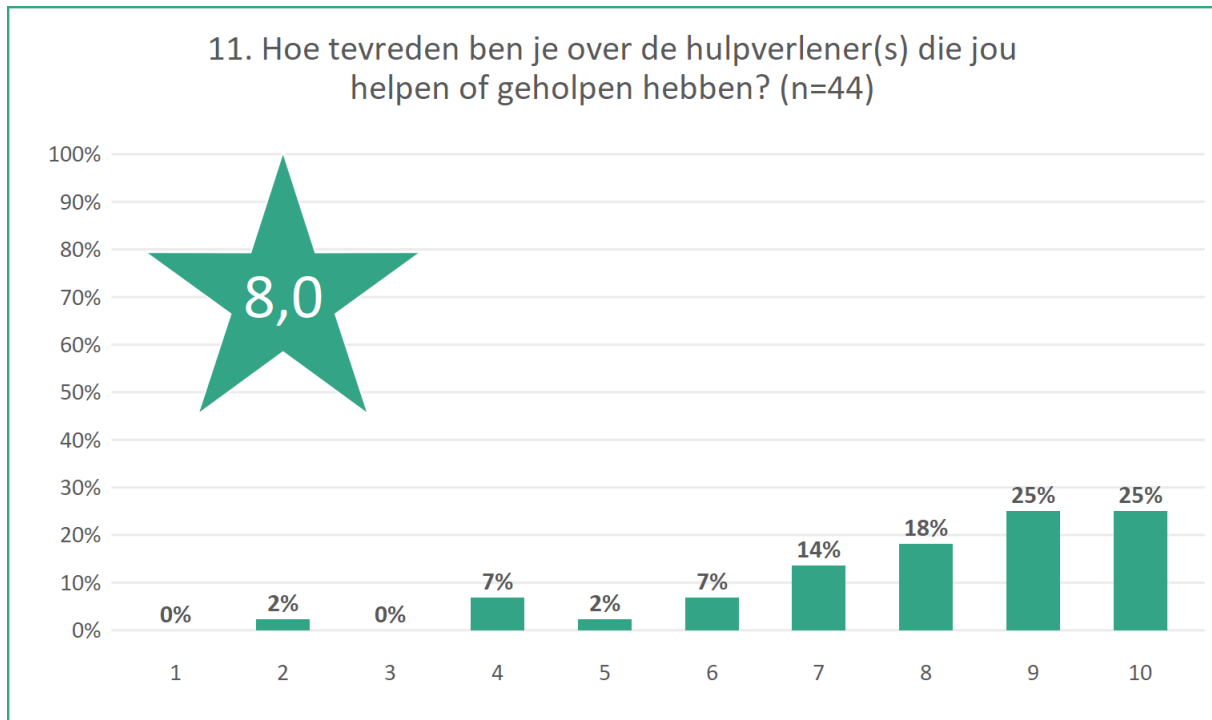
Verschillende vormen van hulp bestaan. De hulp die ingezet wordt en het doel ervan is per situatie verschillend. Aan respondenten is gevraagd wat het effect van de hulp is.



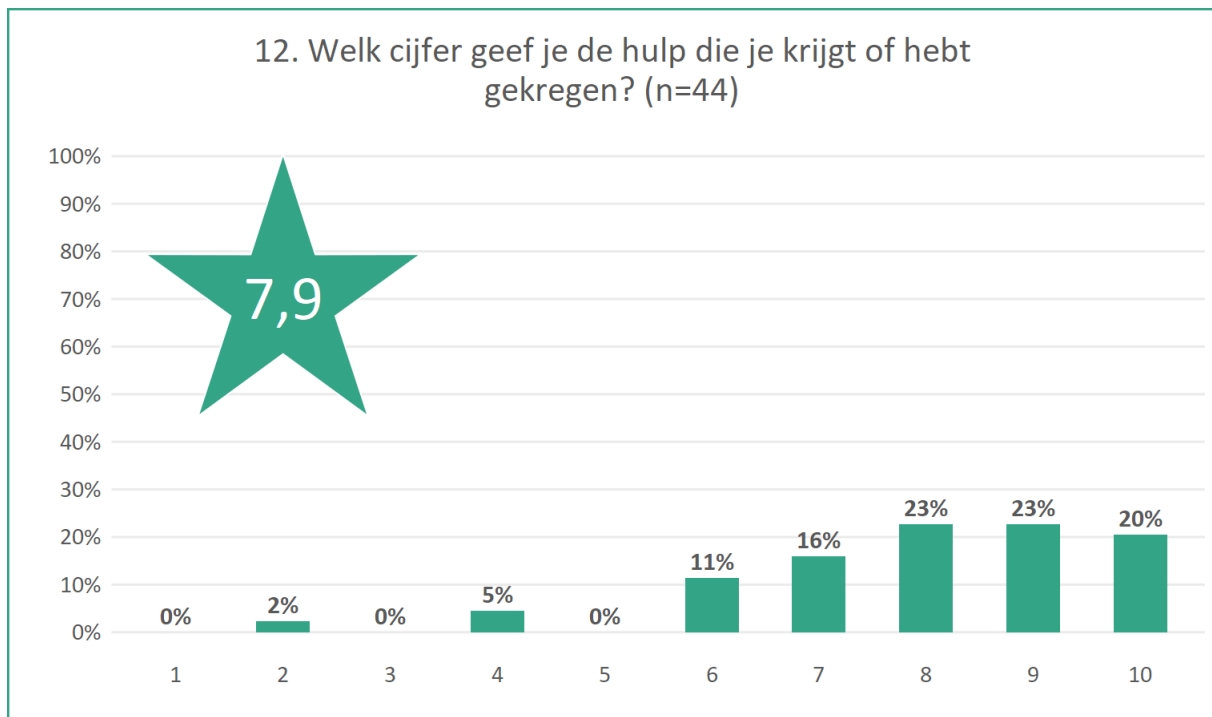


### Vraag 10

De toelichtingen bij vraag 10 'Als het door de hulp niet beter gaat met jou, wat had jou dan wel geholpen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in de bijlage.



Betekenis schaal: 1=heel ontevreden, 10=heel tevreden.



Betekenis schaal: 1=heel ontevreden, 10=heel tevreden.

### Vraag 13

De toelichtingen bij vraag 13 'Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in de bijlage.



# Bijlagen

## Bijlage A | Vragenlijst

### GEMEENTE BEUNINGEN - JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP IN 2024

- Fijn dat jij je mening wilt geven over jouw ervaringen met de jeugdhulp. De vragen gaan over de hulp die je in 2024 hebt gekregen. De antwoorden die je geeft zorgen er niet voor dat de hulp die jij krijgt verandert.
- De gemeente of zorgverleners kunnen niet zien dat je hebt meegedaan en welke antwoorden je hebt gegeven.
- Je kan de vragen beantwoorden door het hokje van jouw keuze aan te kruisen. Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan. Het kan zijn dat niet alle vragen bij jouw situatie passen. Als dit zo is, kruis dan 'n.v.t.' (niet van toepassing) aan.
- Heb je **vragen over de vragenlijst**? Dan kun je contact opnemen met de helpdesk van Zorgfocuz: bel of WhatsApp: 050 - 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

### BLOK 1: HOE IS JE HULP GEREGELD?

Beantwoord de volgende vragen					N.v.t.
	Altijd	Vaak	Soms	Nooit	
1. Ik weet waar ik heen kan als ik hulp nodig heb	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Ik heb het gevoel dat er goed naar mij geluisterd wordt	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Geef een rapportcijfer (1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden)										
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
4. Ben je tevreden over het gesprek dat je gehad hebt om te kijken welke hulp je nodig had?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Ben je tevreden over hoe jouw hulp/ondersteuning geregeld is?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

6. Kun je vertellen waarom je deze rapportcijfers hebt gegeven? (Heb je tips voor de gemeente?)



**BLOK 2: HOE GOED VIND JE DE HULP?**

<i>Beantwoord de volgende vragen</i>	 Ja, het gaat veel beter	 Het gaat een beetje beter	 Het is hetzelfde gebleven	 Het gaat een beetje slechter	 Nee, het gaat veel slechter	N.v.t.
7. Door de hulp voel ik mij beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Door de hulp gaat het thuis beter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

10. Als het door de hulp niet beter gaat met jou, wat had jou dan wel geholpen?

<i>Geef een rapportcijfer (1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden)</i>	 1	 2	 3	 4	 5	 6	 7	 8	9	10
11. Hoe tevreden ben je over de hulpverlener(s) die jou helpen of geholpen hebben?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Welk cijfer geef je de hulp die je krijgt of hebt gekregen?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

13. Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?

Als dank voor het invullen van de vragenlijst ontvangen deelnemers een bol.com-bon van €10. Wil je kans één van deze cadeaubonnen ontvangen? Vul dan hieronder je gegevens in. Je gegevens worden los van je antwoorden opgeslagen en niet met de gemeente Beuningen gedeeld. Je gegevens worden alleen gebruikt om je de cadeaubon te sturen.

Naam: \_\_\_\_\_

E-mailadres: \_\_\_\_\_

Adres: \_\_\_\_\_

Woonplaats: \_\_\_\_\_

**Bedankt voor het invullen! Stuur de vragenlijst terug in de antwoordenvolp.**



## Bijlage B | Toelichtingen open vragen

Deze bijlage bevat een (geanonimiseerde) weergave van de toelichtingen bij de open vragen. Indien delen van een toelichting (mogelijk) herleidbaar waren naar individuen zijn deze vervangen door (\*\*\*)

6. Kun je vertellen waarom je deze rapportcijfers hebt gegeven? (Heb je tips voor de gemeente?)
9 - Het was een fijn en gemakkelijk gesprek. Ging goed en voelde me comfortabel. 8 – Het duurde wat lang voordat het traject kon starten
Als ik deze hulp niet had gekregen dan was ik achteruit gegaan en bleef ik vast op de bank.
Dat ik altijd samen door een deur kan dat er altijd oplossingen zijn.
Dat ik zo abrupt weg moest bij mijn plek in jeugdzorg.
De hulp waar we gaandeweg het gesprek opkwamen hebben we gekregen. Dat is fijn. Maar de beschikkingen komen telkens te laat of kloppen niet waardoor de zorgverleners constant bij ons vragen wanneer het nou geregeld wordt, dat zorgt voor extra stress terwijl we juist hulp nodig hebben en we dit er echt niet bij kunnen hebben.
De wachttijden zijn enorm lang.
Geen tips alles was goed
Gemeente kijkt fijn mee.
Geplande afspraken nakomen en niet in verband met zieke medewerker afspraken annuleren zonder ons op de hoogte te stellen.
Goed contact met JBG.
Het gesprek met de gemeente was fijn, het start en go traject bij DITcoaching was ook echt handige overbrugging.
Het kon beter.
Ik ben 5 jaar en heb het syndroom van Down. Het keukentafelgesprek kan ik zelf niet voeren, daarvoor is de hulp van de gemeente ingeschakeld. Vandaar deze enquête. Ik kan niet lezen, schrijven en zit net op school.
Ik ben er wel blij mee, alleen de dingen worden voor mij geregeld.
Ik ben erg blij met (***) en (***)
Ik ben goed geholpen en nu een hele fijne psycholoog waar ik bij terecht kan.
Ik ben heel dankbaar dat ik een break had om weer tot mezelf te komen. De plek was aan het begin heel helpend waardoor ik nu zelfstandig zonder hulp woon. Alleen er waren de laatste jaren geen fijne momenten meer op de groep waar ik zat, maar helaas kon de gemeente niks want we zaten in de afronding en mijn gezinsvader zat in een burn-out. Maar al die tijd heb ik veel gehad aan (***) hij is heel lief en vertrouwd.
Ik heb deze gegeven, omdat ik niet veel verschil zag gebeuren na ik deze hulp kreeg. Een tip is misschien iets meer organiseren voor jongeren zodat er meer gebeurt.
Ik kan makkelijk contact opnemen met mijn psycholoog. En ik ben goed geholpen met de medicatie die ik heb gekregen.
Ik krijg hulp van 'Ik ben ik doe' en ik heb me daar altijd veilig gevoeld! Dat geeft me dan ook veel rust. Erg jammer dat deze behandeling aan het eind van het jaar stopt door contractbeëindiging tussen de gemeente en 'Unik'. Voorderest ben ik erg tevreden!
Ik merk sinds ik hulp krijg dat het keven steeds makkelijker wordt. Een verbeterpunt uiteraard.
Ik vind de paardentherapie niet perse leuk.
Ik vind het fijn dat veel online gaat en via whatsapp! Ook zijn de mensen die voor jullie werken jong (en dus leuker hate to break it to you) en dat geeft een veilig sfeer omdat het voelt alsof ze me beter begrijpen.
Makkelijk bereikbaar, goede ondersteuning.
Niet standvastig. Onzeker. Wel , niet. Geen duidelijke stappen
Omdat de begeleiding heel fijn was.
Omdat ze dingen zeggen die ik niet leuk vind.
Omdat ze goed luisteren en naar de beste oplossing voor je zoeken
Onze dochter kan deze lijst niet invullen. Zij heeft verschillende hulp. En het lukt haar niet om vanuit overview hierna te kijken.
Paardentherapie is niet perse top.
Specialisten denken vanuit zichzelf, weinig oog voor de cliënt en de context van de cliënt.



**10. Als het door de hulp niet beter gaat met jou, wat had jou dan wel geholpen?**

Er is weinig hulp voor school nodig qua cijfers aangezien ik gemiddeld een 8 sta. Maar ik voel me niet echt gelukkig op school en ik vind vaak dat school te traag gaat. Ik zou liever zelf gewoon aan de slag gaan met mijn leerstof.

Ik heb het vooral veel zelf gedaan met lieve ouders die weer bij me staan.

Meer naar me geluisterd worden.

Minder lange wachtlijsten bij instanties.

Misschien wat meer duidelijkheid over welke opties ik heb en wat ze inhouden, wat meer ondersteuning hierbij. En dan ook echt een keer met hulp van de grond komen in plaats van alleen maar kennismakingsgesprekken.

Opname.

**13. Heb je tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?**

Alles gaat wel goed.

De hulp was fijn, maar de mensen gingen steeds weg. Niet expres hoor, maar dan weer ging iemand met ontslag, dan weer iemand die geen tijd had en ga zo maar door.

Duurt allemaal te lang, niet meer nodig.

Goed, alleen wachtlijsten zijn best lang.

Het ligt niet aan (\*\*\*) en (\*\*\*) dat veel punten laag zijn.

Ik vind dat ze wat meer naar de persoon moeten kijken in plaats van rapportages of behandelplannen. Pas de mensen die mij echt zagen, daar door groeide ik.

Ik vind die man verschrikkelijk. Zat op mijn badkamer deur te bonzen terwijl ik gewoon zat te poepen.

Ik vind goed hoe ze het doen en ben er blij mee.

Niet dreigen met Zikos.

Professionals die in staat zijn hun kunde in te zetten binnen de context van de klant.

**Uw contactpersonen**

Miriam de Vries – [m.devries@zorgfocuz.nl](mailto:m.devries@zorgfocuz.nl)

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@zorgfocuz.nl)

**Hoofdkantoor Groningen**

Schweitzerlaan 4  
9728 NP Groningen

Postbus 473  
9700 AL Groningen

**Kantoor Utrecht**

Arthur van Schendelstraat 650  
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

