

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2024

Gemeente West Betuwe



Opdrachtgever Gemeente West Betuwe

Datum

September 2025

Auteurs

Jitske Kooistra
Maaïke Bonnema
Juliette Maatman

KWIZ

Stavangerweg 23 - 5
9723 JC Groningen
050 - 5252473
contact@kwiz.nl

Uitgave

Deze publicatie is een uitgave van KWIZ. 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.

Inhoudsopgave

Inleiding	4
Samenvatting.....	6
1. Uitkomsten deelonderzoek jeugdigen	8
1.1. Stellingen.....	8
1.2. Open vragen.....	8
1.3. Rapportcijfers	9
2. Uitkomsten deelonderzoek ouders	10
2.1. Contact.....	10
2.2. Onafhankelijke cliëntondersteuning.....	14
2.3. Kwaliteit van de ondersteuning.....	15
2.4. Invloed van de ondersteuning	16
2.5. Rapportcijfers	17
2.6. Tips en opmerkingen	17

Inleiding

Gemeenten dienen te onderzoeken of de jeugdigen en ouders die gebruik maken van ondersteuning vanuit de Jeugdwet tevreden zijn met de dienstverlening en ondersteuning. Het is bovendien relevant of de ondersteuning een oplossing biedt voor hun ondersteuningsvraag.

De gemeente West Betuwe is geïnteresseerd in de ervaringen van cliënten met de dienstverlening rondom de Jeugdwet. Waarover zijn zij tevreden en waar liggen mogelijke verbeterpunten? Op deze manier ontstaat inzicht op welke wijze de gemeente de communicatie, dienstverlening en voorzieningen mogelijk kan verbeteren, gezien vanuit de belevingswereld van cliënten. De gemeente heeft daarom een cliëntervaringsonderzoek laten uitvoeren door KWIZ. De resultaten hiervan worden in dit rapport weergegeven.

Opzet van het onderzoek

Dit onderzoek heeft twee componenten: een cijfermatige analyse van de cliëntervaring en een kwalitatieve analyse waarbij de verhalen achter de cijfers naar voren komen:

- **Enquête onder jeugdigen en hun ouders**
In maart 2025 is een enquête onder twee doelgroepen verspreid: jeugdigen die in 2024 ondersteuning hebben ontvangen vanuit de jeugdwet en de ouders van deze jeugdigen. De vragenlijst voor de jeugdigen was digitaal in te vullen, de vragenlijst voor de ouders was zowel digitaal als op papier beschikbaar. Ouders konden de schriftelijke vragenlijst middels een antwoordenvolp sturen naar KWIZ. De vragenlijsten zijn vooraf afgestemd met de Adviesraad Sociaal Domein (specialistengroep jeugd).
- **(Groeps)gesprekken: ouders van jeugdigen en Adviesraad Sociaal Domein, specialistengroep jeugd (hierna: de adviesraad)**
Voor het kwalitatieve onderdeel van het onderzoek heeft de gemeente aan KWIZ gevraagd om interviews uit te voeren onder zowel de jeugdigen met ondersteuning vanuit de Jeugdwet als de ouders hiervan. De jeugdige die zich had opgegeven voor een interview was, na meerdere belpogingen, niet bereikbaar. Daarom zijn er alleen gesprekken geweest met ouders van jeugdigen. De wens was daarnaast om de adviesraad te interviewen middels een groepsgesprek. Deze gesprekken hadden als doel om de enquêteresultaten te verdiepen en te verbreden door de verhalen achter de cijfers in beeld te brengen. De interviews met de ouders vonden telefonisch plaats. Het gesprek met de adviesraad is digitaal uitgevoerd.

Doelgroep en respons

De doelgroep van het deelonderzoek onder **jeugdigen** bestaat uit jeugdigen van 12 tot en met 21 jaar die ondersteuning hebben gekregen vanuit de Jeugdwet. Voor dit deelonderzoek zijn 269 brieven verzonden. Wegens de relatief kleine doelgroep zijn er 159 ingevulde enquêtes nodig om betrouwbare uitspraken te doen. In totaal hebben 21 respondenten de (online) enquête ingevuld.

Voor het deelonderzoek onder de ouders zijn de **ouders van jeugdigen** tot 16 jaar met ondersteuning vanuit de Jeugdwet aangeschreven. In totaal zijn 520 brieven verstuurd onder deze doelgroep. Ouders waarvan meerdere kinderen (in de betreffende leeftijdscategorie) ondersteuning hebben gekregen, kregen voor ieder kind een vragenlijst. Om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep zijn er 222 ingevulde enquêtes nodig. In totaal hebben 49 respondenten de enquête ingevuld (26 schriftelijk, 23 online). Daarnaast hebben 8 ouders zich opgegeven voor een aanvullend gesprek. Deze 8 ouders zijn telefonisch geïnterviewd, de resultaten van deze gesprekken zijn verwerkt in dit rapport.

Representativiteit

Voor beide deelonderzoeken is de respons onvoldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep. De resultaten dienen daarom als indicatief te worden beschouwd: ze geven een indicatie van de ervaringen maar kunnen niet gegeneraliseerd worden naar de volledige doelgroep.

Opzet rapport

Het rapport begint met een samenvatting, hierin worden de belangrijkste resultaten per thema weergegeven. Per hoofdstuk wordt vervolgens een thema uit de vragenlijst behandeld.

De vragenlijst bestond uit vragen met verschillende antwoordmogelijkheden. Bij vragen waar 'Geen mening/n.v.t.' een antwoordmogelijkheid was, is ervoor gekozen om deze in de analyse buiten beschouwing te laten. Het weglaten van deze antwoordcategorie komt de leesbaarheid en de inhoudelijke analyse ten goede. Per vraag wordt het aantal respondenten weergegeven die de vraag heeft ingevuld ($n = \dots$).

CEO Jeugdwet 2024 – gemeente West Betuwe

Respons ouders

9%

49 van de 520 aangeschreven ouders.

Respons jeugdigen

8%

21 van de 269 aangeschreven jeugdigen.

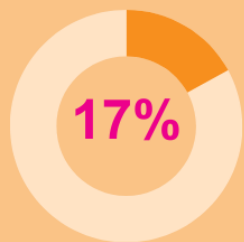
KWIZ heeft een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd onder jeugdigen en ouders van jeugdigen die in 2024 ondersteuning hebben gekregen vanuit de Jeugdwet. In deze samenvatting worden de belangrijkste uitkomsten weergegeven. De respons is onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de volledige doelgroep.

Contact met Team sociaal

De meeste ouders (35 procent) wisten waar zij moesten zijn met zijn ondersteuningsvraag via het **eerder contact**. De meeste ouders zijn **via e-mail** in contact gekomen met de Team sociaal.



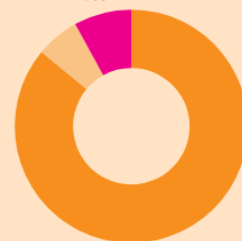
Onafhankelijke cliëntondersteuner



17 procent van de ouders heeft gebruikgemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Respondenten die gebruik hebben gemaakt van OCO, geven aan dat zij hierdoor er **beter is geluisterd** naar hen en hun kinderen (50 procent) en een kwart geeft aan dat dit geen verschil maakte.

Consulenten van Team Sociaal - ouders

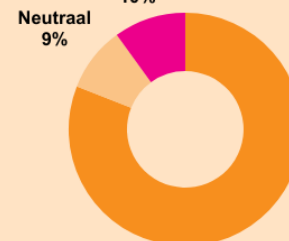
(Helemaal) oneens 8%



(Helemaal) eens 86%

De consulent nam *mij en mijn kind* serieus.

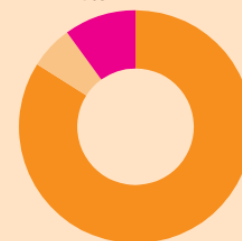
(Helemaal) oneens 10%



(Helemaal) eens 81%

De consulent heeft *samen met ons* naar oplossingen gezocht.

(Helemaal) oneens 10%

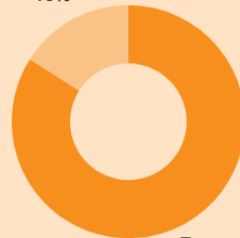


(Helemaal) eens 84%

De consulent nam voldoende tijd *voor ons*.

Consulenten van Team Sociaal - jeugdigen

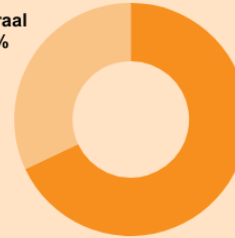
Neutraal 16%



Eens 84%

De consulent nam *mij* serieus.

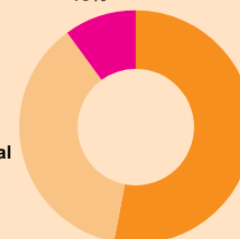
Neutraal 32%



Eens 68%

De consulent nam voldoende tijd *voor mij*.

Oneens 10%



Eens 53%

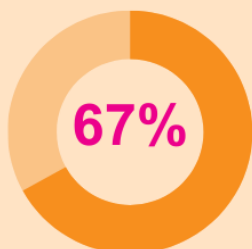
De consulent luisterde *naar mij*.

Toelichting antwoorden contact

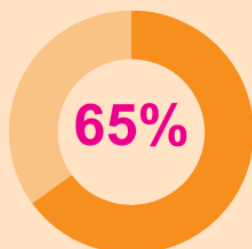


Respondenten konden hun antwoorden toelichten, de meeste ouders en jeugdigen delen positieve ervaringen. Ook worden verbeterpunten genoemd: op het gebied van wisselingen van consulent en de bereikbaarheid, de communicatie en bejegening.

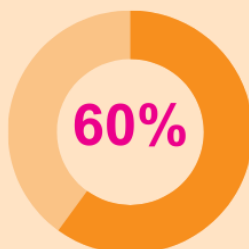
Invloed van de ondersteuning - ouders



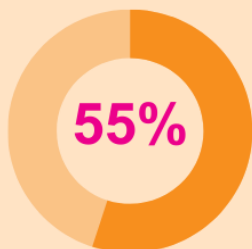
Het gaat beter op school, werk of dagbesteding.



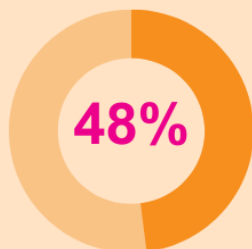
Mijn kind kan beter de dingen doen die hij/ zij wil doen.



Er is meer rust in het gezin.



Mijn kind voelt zich beter.



Mijn kind heeft beter contact met familie en vrienden.



Kwaliteit van de ondersteuning



82 procent van de ouders vindt de ondersteuning die zijn/ haar kind krijgt goed.



Twee derde van de jeugdigen vindt de ondersteuning zij hij/ zij krijgt goed.

Rapportcijfers per onderdeel - ouders

Per onderdeel konden ouders een rapportcijfer geven.

	Cijfer
Het contact met Team sociaal.	7,3
De snelheid van de ondersteuning	7,0
De kwaliteit van de ondersteuning.	7,3
De invloed van de ondersteuning.	7,2
De tevredenheid van de oplossing.	7,2

Rapportcijfers per onderdeel - jeugdigen

Ook de jeugdigen hebben rapportcijfers geven.

	Cijfer
Contact met de consulent.	7,3
Invloed van de ondersteuning.	7,3
De gekregen oplossing.	7,6



Tips en opmerkingen

Respondenten konden aan het einde van de vragenlijst tips of opmerkingen achterlaten. De meesten hebben **complimenten** achtergelaten voor de gemeente. Verder zijn tips voor de gemeente, met betrekking tot de communicatie en wachttijden.

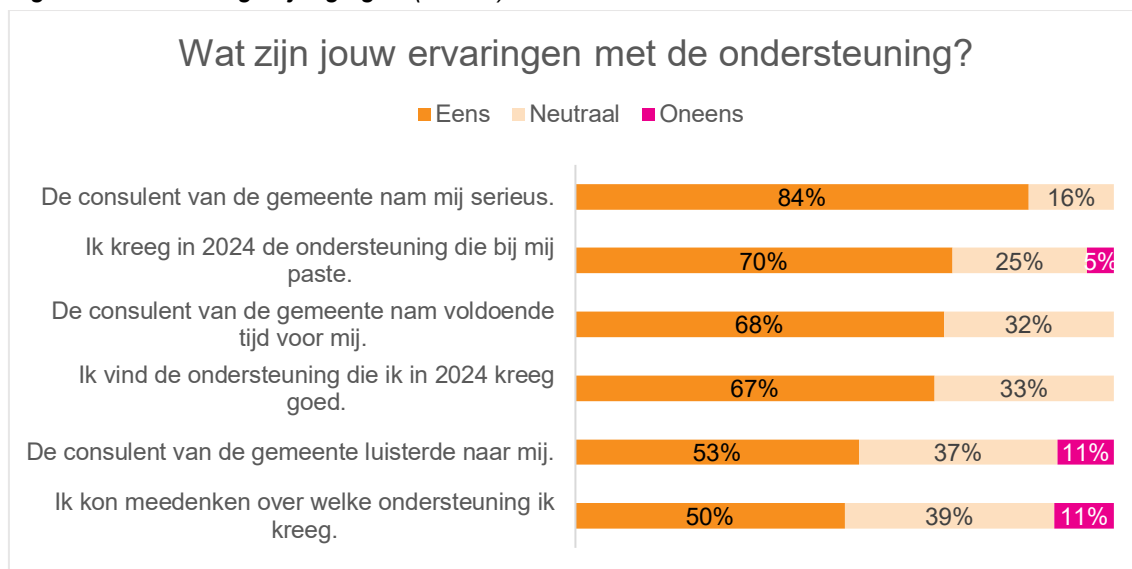
1. Uitkomsten deelonderzoek jeugdigen

In dit hoofdstuk worden de cliëntervaringen weergegeven van de jeugdigen met ondersteuning vanuit de Jeugdwet. De resultaten worden thematisch gepresenteerd. De respons van deze enquête is niet voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep, de resultaten geven een indicatie van de ervaringen van de doelgroep.

1.1. Stellingen

In de vragenlijst voor de jeugdigen werden allereerst een aantal stellingen voorgelegd. De jeugdigen konden aangeven in hoeverre zij het met deze stellingen eens of oneens waren. Onderstaande figuur toont de resultaten. De resultaten zijn veelal positief: zo geeft 84 procent van de jeugdigen aan dat de consulent hen serieus nam en 70 procent kreeg de ondersteuning die bij hen paste. Jeugdigen zijn het meest verdeeld over de stelling *'Ik kon meedenken over welke ondersteuning ik kreeg'*; 39 procent staat hier neutraal tegenover en 11 procent is het hiermee oneens.

Figuur 1.1.1. Stellingen jeugdigen (n = 21)



1.2. Open vragen

In de (digitale) enquête zijn twee open vragen gesteld. Aan de jeugdigen is gevraagd wat zij goed vinden aan het contact met Team sociaal en wat beter zou kunnen.

Wat gaat goed?

Jeugdigen zijn over verschillende aspecten positief. De meeste jeugdigen geven aan dat de consulent goed naar hen heeft geluisterd. Ook geeft een aantal jeugdigen aan zich betrokken te voelen en dat de consulent hen liet meedenken. Daarnaast benoemen twee jeugdigen de bereikbaarheid en de reactiesnelheid als goede punten.

"Het was aan mij gericht, ik werd als persoon behandeld die de touwtjes in handen mocht houden. Niks werd geforceerd."

"Snel reageren, keek naar de mens achter de aanvraag"

"Je kon eerlijk je eigen mening met ze delen."

"Er werd goed naar mij geluisterd en mijn familie werd hierin betrokken."

Wat kan beter?

Een deel van de jeugdigen had geen op- of aanmerkingen. De overige verbeterpunten die de jeugdigen aandragen zijn uiteenlopend. De volgende thema's worden benoemd:

- Het maken van duidelijke afspraken;
- Communicatie over wat er gaat gebeuren en waarom;
- Bejegening;
- Wisseling van contactpersonen;
- Niet passende ondersteuning/vermindering van ondersteuning.

“Ik ben zeer tevreden met de dienst die ik heb ontvangen, en ben benieuwd over de toekomst.”

“Tijdens de evaluatie gesprekken leek het eigenlijk alleen maar of de mevrouw van de gemeente me wilde laten stoppen bij de plek waar ik liep voor de dagbesteding. Dit was ook bij elk gesprek het geval.”

“Het meer meenemen wat er gebeurt in een situatie en wat er gaat gebeuren en waarom.”

“Duidelijke afspraken over hoe vaak we elkaar zien.”

1.3. Rapportcijfers

Jeugdigen konden een rapportcijfer geven voor drie onderdelen van de ondersteuning, namelijk het contact met de consulent, de positieve invloed van de ondersteuning en de oplossing van de ondersteuningsvraag.

Alle onderdelen worden met een ruime voldoende beoordeeld. De oplossing van de ondersteuningsvraag komt als beste uit de bus: deze wordt met een 7,6 gemiddeld beoordeeld. Het contact met de consulent en de positieve invloed van de ondersteuning krijgen allebei een 7,3 gemiddeld.

Tabel 1.3.1 Rapportcijfers jeugdigen

Vraag	Gemiddeld cijfer
Hoe vond je het contact met de consulent?	7,3
Merkte je positieve invloed van de ondersteuning?	7,3
Wat vind je van de oplossing die je hebt gekregen?	7,6

2. Uitkomsten deelonderzoek ouders

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het deelonderzoek onder de ouders weergegeven. Per thema worden de resultaten besproken. De respons van deze enquête is niet voldoende om betrouwbare uitspraken te doen over de gehele doelgroep, de resultaten geven een indicatie van de ervaringen van de doelgroep.

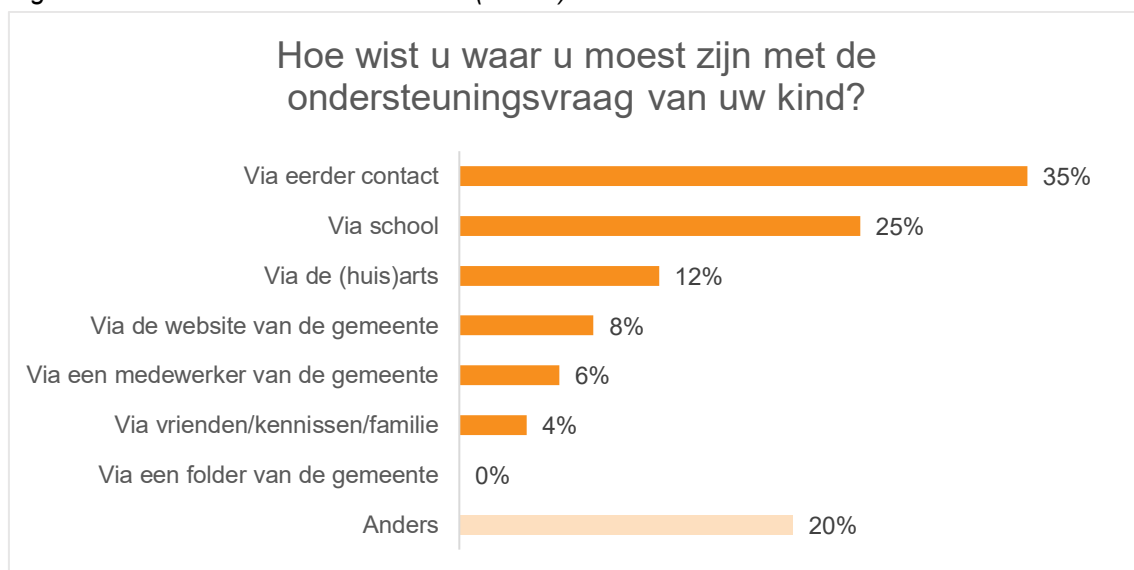
In het deelonderzoek onder ouders zijn meer thema's bevraagd dan in het onderzoek onder de jeugdigen. Sommige thema's zijn bewust alleen aan de ouders voorgelegd, omdat zij in het proces (met name) te maken hebben gehad met bepaalde onderdelen of keuzes. Voorbeelden hiervan onafhankelijke cliëntondersteuning of de keuze tussen zorg in natura of een persoonsgebonden budget. Daarnaast was voor het onderzoek de specifieke doelstelling opgesteld om de vragenlijst voor de jeugdigen zo kort mogelijk te houden om de belasting van het invullen van de vragenlijst zo klein mogelijk te houden.

2.1. Contact

Ouders zijn via verschillende informatiekanalen bij de gemeente terecht gekomen. Ruim een derde wist via eerder contact waar hij terecht kon met de ondersteuningsvraag. Een kwart wist dit via school. Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de volgende informatiekanalen genoemd:

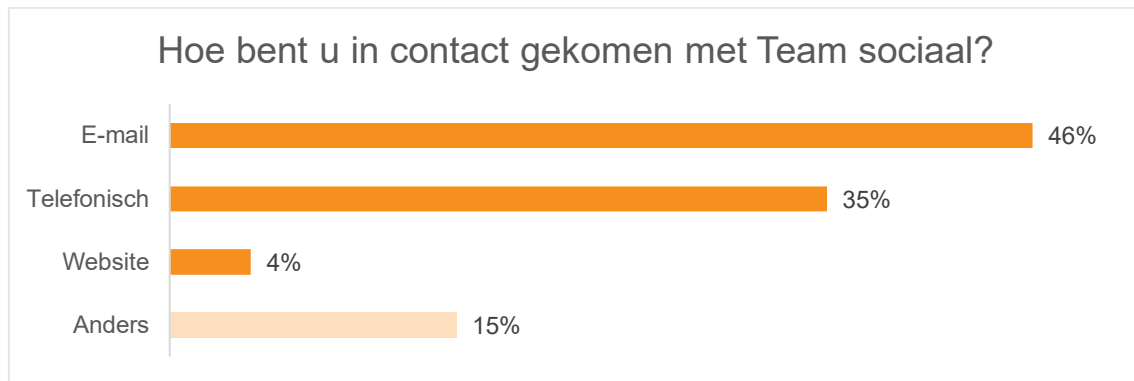
- Via de psycholoog/GGZ;
- Via het consultatiebureau;
- Via een hulpverlener/coach;
- Via een sociaal maatschappelijk medewerker.

Figuur 2.1.1. Informatiekanalen ouders (n = 49)



Het grootste aandeel van de ouders heeft het eerste contact met Team sociaal gelegd via e-mail. Ruim een derde heeft telefonisch contact gezocht. Bij 'anders, namelijk' geven respondenten aan via Veilig Thuis of via school in contact te zijn gekomen.

Figuur 2.1.2. Manier van contact ouders (n = 46)



Aanvulling verdiepende interviews ouders en adviesraad

Tijdens de interviews is de ouders gevraagd hoe zij wisten met wie zij contact konden opnemen voor hun ondersteuningsvraag en op welke manier zij dat hebben gedaan. De antwoorden waren wisselend: een aantal ouders is doorverwezen en een aantal heeft de informatie zelf op internet opgezocht. Degenen die zijn doorverwezen, gaven aan via de huisarts of school te zijn binnengekomen bij de gemeente.

Het eerste contact tussen de ouders en de gemeente is vaak per e-mail of telefonisch geweest. In de meeste gevallen verliep dit goed, er zijn echter ook ouders die een minder positieve ervaring hadden. Een ouder vertelde verder dat de gemeente niet goed bereikbaar was toen de aanvraag voor haar kind werd gedaan. Twee ouders benoemden dat het een tijdje duurde voor er contact was. Dit is een signaal dat de adviesraad ook opvangt en heeft benoemd in het gesprek. De adviesraad geeft aan de indruk te hebben dat de gemeente zich hier bewuster van wordt en zich inzet om deze wachttijd zo kort mogelijk te houden.

Een aantal ouders heeft informatie opgezocht via internet en is zo terecht gekomen bij Team sociaal. De adviesraad geeft aan dat de website zo laagdrempelig mogelijk is ingekleed, maar dat ook daar stappen gemaakt kunnen worden om de website voor alle inwoners toegankelijk te maken, door deze meer af te stemmen op specifieke doelgroepen. De adviesraad geeft aan dat er een app is waarmee de taal op de website, formeel en soms wat ambtelijk, gemakkelijk te vertalen is naar "gewoon Nederlands". Dit is echter niet ingebouwd op de website, dus dit is nu nog een stap die de bezoekers zelf moeten maken. Ook dat is een verbeterpunt, volgens de adviesraad.

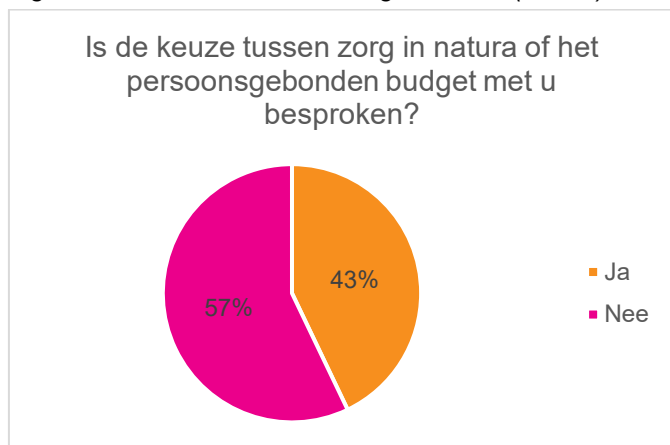
Het eerste contact leggen met Team sociaal was niet voor iedereen gemakkelijk. Eén ouder beschrijft hoe het voor haar "een groot vraagteken" was hoe en met wie zij contact moest opnemen voor de ondersteuningsvraag van haar kind.

Deze ouder geeft aan dat zij de informatie op internet heeft opgezocht, maar dat er weinig informatie vindbaar was. Ook de wachtp periode van 8 weken werd als lastig ervaren: in deze periode was het afwachten. Uiteindelijk is het gelukt en verliep het proces relatief snel. Daarbij zegt zij: "Als je eenmaal binnen bent, gaat het proces sneller."

PGB of zorg in natura

Aan de ouders is gevraagd of de keuze tussen een persoonsgebonden budget (PGB) of zorg in natura aan hen is voorgelegd. Ruim de helft (57 procent) geeft aan dat deze keuze niet aan hen is voorgelegd.

Figuur 2.1.3. Keuze PGB of zorg in natura (n = 49)



Aanvulling verdiepende interviews ouders

Uit de interviews kwam ook naar voren dat ouders niet altijd op de hoogte zijn van de keuze tussen PGB en zorg in natura. Eén ouder gaf aan dat deze keuze expliciet was besproken. Twee andere ouders vertelden dat dit onderwerp niet aan bod was gekomen, maar dat zij er wel van op de hoogte waren. Eén ouder kende het onderscheid wel, maar wist niet dat beide opties onder de Jeugdwet beschikbaar waren. In één geval is aan een ouder verteld dat er binnen de Jeugdwet geen keuze bestond tussen PGB en zorg in natura, terwijl achteraf bleek dat deze mogelijkheid er wel was.

Contact met de consulent(en)

Er zijn een aantal stellingen voorgelegd aan de ouders over het contact met de consulent(en) van Team sociaal. De resultaten schetsen een positief beeld: zo geeft de meerderheid aan dat de consulent zijn of haar kind serieus nam (86 procent) en dat de consulent in samenwerking naar een oplossing heeft gezocht (81 procent). De meeste verdeeldheid zit bij de bereikbaarheid van de consulent. 41 procent staat neutraal tegenover de stelling dat de consulent goed bereikbaar was bij vragen en 14 procent is het (helemaal) oneens met deze stelling.

Figuur 2.1.4. Stellingen contact Team sociaal (n = 47 ~ 49)



Toelichting antwoorden (n = 25)

Aan de respondenten is gevraagd of zij meer willen vertellen over de antwoorden die zij hebben gegeven. Deze antwoorden zijn onder te verdelen in drie categorieën:

- **Complimenten** – de meeste respondenten maken van de gelegenheid gebruik om complimenten achter te laten over de consulent ofwel de hulpverlening. Zij geven bijvoorbeeld aan dat zij goed te woord zijn gestaan en positieve ervaringen hebben.
- **Wisselingen van consulent** – een aantal respondenten geven aan dat er veel wisselingen zijn geweest tussen de consulenten en dat zij dit als onprettig ervaren. Hierdoor moesten zij bijvoorbeeld meerdere keren hun verhaal delen.
- **Contact** – een paar respondenten geven aan verbeterpunten te zien in het contact. Een van de respondenten geeft bijvoorbeeld aan dat de consulent niet goed bereikbaar was.

“Er werd fijn meegedacht over al gecontracteerde zorg, maar al snel werd duidelijk dat een PGB het meest passend zou zijn. Dit werd vlot toegekend.”

“We hadden een zeer positieve ervaring met Team sociaal.”

“Het is jammer dat er zoveel consulenten zijn geweest waar je steeds weer je verhaal moest vertellen.”

“Het was een drama, nooit bereikbaar er zat tussen aanmelding en werkelijk iets doen 3 á 5 maanden.”

Aanvulling verdiepende interviews ouders en adviesraad

De interviews ondersteunen bovenstaande resultaten. Er zijn wat verbeterpunten te noemen volgens de ouders, maar over het algemeen zijn ze tevreden over hoe ze geholpen zijn. Ouders geven aan zich gehoord te voelen, dat de consulenten begripvol en meedenkend waren en de tijd voor hen namen.

Eén ouder heeft verschillende vormen van ondersteuning aangevraagd voor haar kind(eren). Zij benoemt dat zij het contact met Team Sociaal altijd als goed heeft ervaren en nooit een slecht gevoel heeft gehad. Daarbij zegt zij: “Het zit ‘m in de vriendelijkheid en openheid. Mensen waren op de hoogte waar het over ging en belden snel terug, er werd adequaat gehandeld”.

Twee ouders benoemen dat zij in hun beleving zelf veel input hebben geleverd en ideeën hebben aangedragen als oplossing voor hun ondersteuningsvraag. De één ervaarde dit als onprettig; deze ouder gaf aan dat het voelde alsof de consulent gebruikmaakte van zijn ideeën en zelf niet oplossingen aandroeg. De andere ouder gaf aan dit niet vervelend te vinden, de consulent was volgens hen jong en nieuw en had hierdoor wat minder ervaring.

De wisselingen van consulenten zijn meermaals benoemd in de interviews. Hoewel de ouders hier begrip voor hebben, ervoeren sommigen dit als vervelend: zij moesten hun verhaal opnieuw vertellen en er werd volgens hen hierdoor geen progressie gemaakt. Zo vertelde één ouder dat zij haar verhaal bij een jeugdconsulent had verteld, maar dat deze persoon direct daarna zei “ik draag het over”.

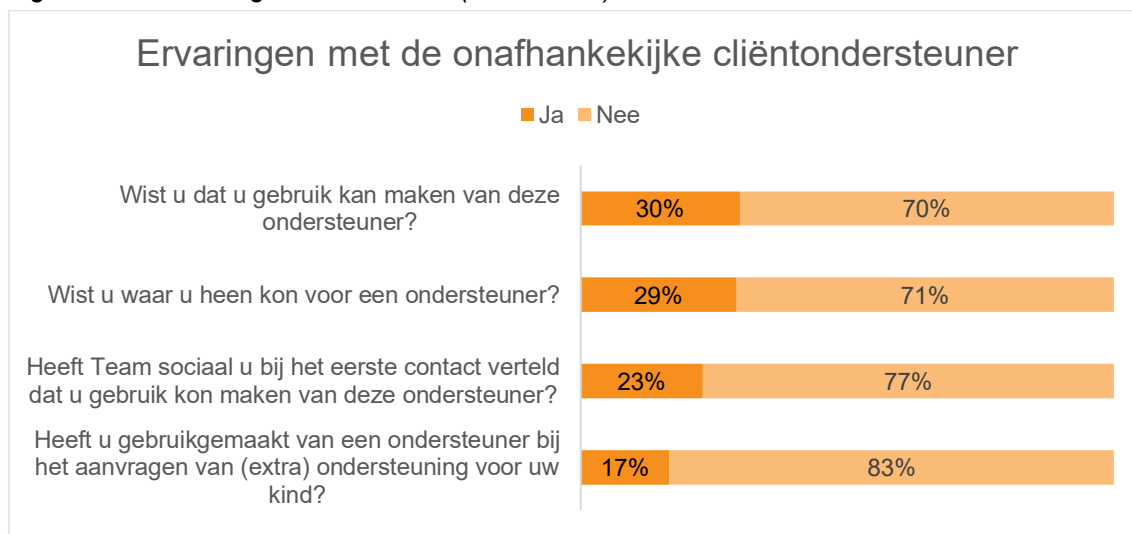
Eén van de ouders beschrijft het aanvraagproces als goed, maar op sommige momenten als ‘rommelig’. “Het rommelige had te maken met een wisseling van de consulent” geeft deze ouder aan. De overgang naar een nieuwe consulent verliep wel goed, wat deze ouder betreft.

Vanuit de adviesraad wordt aangegeven dat gemeente West Betuwe onderscheidend is van andere gemeenten door te werken met een vaste consulent, in plaats van te werken met wie er op dat moment aanwezig is.

2.2. Onafhankelijke cliëntondersteuning

De meeste ouders wisten niet dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (hierna: OCO), 30 procent wist dit wel. Daarnaast geeft ruim driekwart aan dat Team sociaal hen bij het eerste contact niet heeft verteld over deze ondersteuner. 17 procent heeft gebruik gemaakt van een OCO.

Figuur 2.2.1. Ervaringen met de OCO (n = 47 ~ 49)



Respondenten die gebruik hebben gemaakt van een OCO konden aangeven wat voor effect dit heeft gehad. De helft geeft aan dat hierdoor beter naar hen werd geluisterd. Voor een kwart geldt dat hij hierdoor beter de aanvraag voor de ondersteuning kon doen. Verder maakte het voor een kwart geen verschil.

Aanvulling verdiepende interviews ouders en adviesraad

De verdiepende interviews beamen bovenstaand resultaat: twee ouders waren op de hoogte van het bestaan/ de mogelijkheid van een OCO. Ze hebben er allebei echter geen gebruik van gemaakt. Tijdens het interview is door de onderzoekers een korte toelichting gegeven over wat een OCO doet. Van de ouders die dit niet kenden gaven twee aan dat zij er destijds misschien wel behoefte aan zouden hebben gehad. De andere ouders vertelden zich comfortabel genoeg te voelen om het gesprek zelf (of met een zelfgekozen extra persoon) te voeren met de gemeente.

“Ik ben zelf wel mans genoeg om overal bovenop te zitten, maar het kan bij sommige mensen helpen die dat niet zijn.”

Deze ouder geeft aan dat zij de OCO niet kende, maar dat het haar wel aanspreekt. Tijdens het interview kwam naar voren dat zij zelf veel heeft geregeld tijdens het aanvraagproces. Dat kostte haar veel werk, naast de zorg voor haar kinderen. Hoewel ze zelf wist wat ze wilde en voor zichzelf op kon komen, had een cliëntondersteuner haar wat extra werk uit handen kunnen nemen of waren dingen niet langs haar heen gelopen. In dat opzicht sprak de OCO haar aan.

De adviesraad heeft adviezen uitgebracht om de OCO sneller in beeld te laten komen in het proces tussen de ouders en Team sociaal. In de beleidsbeschrijving staat volgens hen dat de OCO pas in een later stadium in beeld komt, terwijl er ook ouders zijn die al vroeg afhaken. Door de OCO eerder in beeld te brengen, zoals bij het eerste contact, voelen ouders wellicht minder een drempel om de hulp te zoeken.

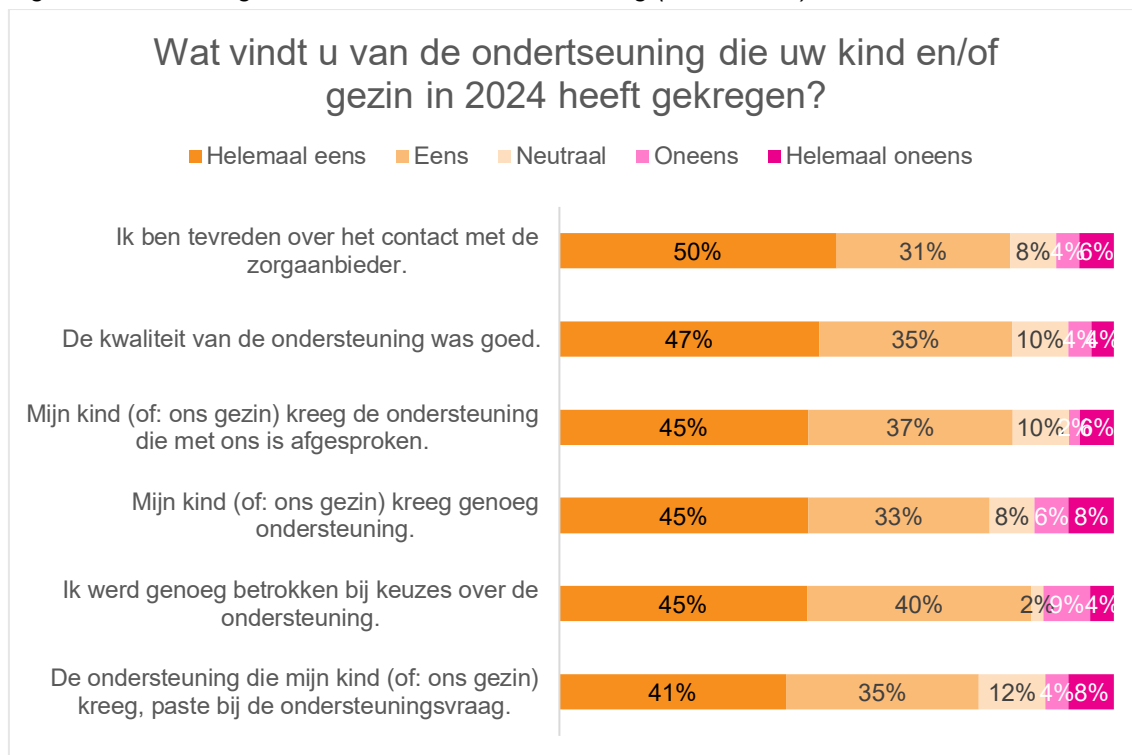
Figuur 2.2.2. Effect van de OCO (n = 8)



2.3. Kwaliteit van de ondersteuning

Respondenten zijn veelal positief over de kwaliteit van de ondersteuning die hun kind heeft gekregen. Zo is 81 procent tevreden over het contact met de zorgaanbieder en 82 procent vindt de kwaliteit van de ondersteuning goed. 82 procent kreeg de ondersteuning die met hen is afgesproken. De meeste ontevredenheid zit bij de stelling: 'mijn kind kreeg genoeg ondersteuning': 14 procent is het met deze stelling (helemaal) oneens. Ook geeft 13 procent aan zich niet voldoende betrokken te voelen bij de keuzes die zijn gemaakt over de ondersteuning.

Figuur 2.3.1. Stellingen kwaliteit van de ondersteuning (n = 47 ~ 49)



Toelichting antwoorden

Ook hier kregen respondenten de gelegenheid om hun antwoorden toe te lichten. Deze zijn onder te verdelen in drie categorieën:

- **Complimenten** – ook hier maken respondenten van de gelegenheid gebruik om complimenten achter te laten. Respondenten geven bijvoorbeeld aan dat zij dankbaar zijn voor de ondersteuning en dat het contact goed verliep.
- **Wachttijden/duur van het traject** – een paar respondenten benoemen dat de wachttijden voor hen lang waren of dat het lang duurde voor zij bij de juiste zorgverlener terecht kwamen.
- **Contact/communicatie** – een aantal respondenten benoemen ook hier het contact als verbeterpunt. Ook de communicatie wordt door een paar als verbeterpunt benoemd: er werd bijvoorbeeld volgens hen niet naar hen geluisterd of buiten hen om beslissingen gemaakt.

Aanvulling verdiepende interviews ouders en adviesraad

De meeste ouders gaven aan dat de ondersteuningsmogelijkheden (uitgebreid) met hen zijn besproken. Zij benoemen dat het allemaal in overleg is gegaan, dat ze samen met de gemeente hebben gezocht naar de oplossing, maar dat er ook continu werd geëvalueerd of iets passend was. Twee ouders gaven daarnaast aan dat de school goed betrokken is geweest bij de zoektocht naar de oplossing, iets wat zij als erg prettig hebben ervaren. In de meeste gevallen is er een passende oplossing gevonden. Bij een aantal ouders was dat bij de eerst aangedragen oplossing al het geval en bij andere ouders zijn meerdere oplossingen geprobeerd voordat de juiste was gevonden. Er zijn twee ouders gesproken die nog zoekende zijn naar een passende oplossing voor hun kind.

Eén van de ouders heeft verschillende oplossingen voor haar kind gekregen voordat er een passendere oplossing werd gevonden. Dit had meerdere redenen – waaronder dat bepaalde hulp niet beschikbaar was. Diverse vormen van hulp sloegen daarnaast niet aan, waardoor het zoeken was naar een andere oplossing. Hoewel dit proces voor frustratie heeft gezorgd, geeft deze ouder aan dat de gemeente altijd goed heeft gehandeld.

2.4. Invloed van de ondersteuning

De ondersteuning heeft voor de meeste respondenten een positieve invloed gehad. Zo geeft twee derde aan dat het hierdoor beter gaat op school, werk of dagbesteding en voor driekwart geldt dat hierdoor zijn kind beter de dingen kan doen die hij of zij wil. De meeste onenigheid zit bij de stelling 'mijn kind heeft beter contact met familie en vrienden'. 40 procent staat neutraal tegenover deze stelling en 12 procent is het hiermee (helemaal) oneens.

Figuur 2.4.1. Invloed van de ondersteuning (n = 47 ~ 49)



Aanvulling verdiepende interviews ouders en adviesraad

De meeste ouders die zijn gesproken, gaven aan dat de ondersteuning een positieve invloed heeft gehad op hun kinderen. Zij vertelden bijvoorbeeld dat hun kind vrolijker, socialer of zekerder is geworden. Sommigen gaven aan dat er verbetering is te zien, maar dat er wellicht nog meer te behalen is. Voor twee ouders is er (nog) geen invloed van de ondersteuning zichtbaar. De ene ouder heeft nog geen passende ondersteuning gevonden, de andere ouder is tevreden over de geboden oplossing van de gemeente maar heeft bedenkingen bij de aanpak van de hulpverlenende instantie. De adviesraad benoemt dat de relatie met de desbetreffende hulpverlener vaak gewaardeerd wordt door de ouders en jeugdigen; dit draagt bij aan de effectiviteit van de ondersteuning.

2.5. Rapportcijfers

Alle onderdelen van de dienstverlening worden door de ouders beoordeeld met een ruime voldoende. De kwaliteit van de ondersteuning en het contact met Team sociaal komen als beste uit de bus: beiden worden met een 7,3 gemiddeld beoordeeld. De invloed van de ondersteuning en de tevredenheid met de oplossing krijgen allebei een 7,2 gemiddeld. De snelheid van de ondersteuning wordt het minst hoog beoordeeld. Desalniettemin krijgt dit onderdeel nog steeds een ruime voldoende, namelijk een 7,0 gemiddeld.

Tabel 2.5.1 Rapportcijfers ouders

Vraag	Gemiddeld cijfer
Contact met Team sociaal	7,3
Snelheid van de ondersteuning	7,0
Kwaliteit van de ondersteuning	7,3
Invloed van de ondersteuning	7,2
De tevredenheid van de oplossing	7,2

2.6. Tips en opmerkingen

Aan het einde van de vragenlijst kregen respondenten de gelegenheid om tips of opmerkingen achter te laten voor de gemeente. In totaal hebben 21 ouders van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Deze zijn onder te verdelen in de volgende categorieën:

- **Complimenten** – ook hier maken een aantal respondenten van de gelegenheid gebruik om zich positief uit te laten over de ondersteuning. Ze complimenteren bijvoorbeeld het contact en de betrokkenheid van Team sociaal.
- **Wisseling van consulent** – ook hier wordt de wisseling van consulenten als verbeterpunt genoemd.
- **Herindicatie** – een paar ouders geven aan dat het proces van de herindicatie/verlenging moeilijk te vinden.
- **Contact/communicatie** – een aantal ouders hebben een opmerking achtergelaten die betrekking hebben tot het contact/de communicatie. De snelheid van het contact wordt benoemd als verbeterpunt, ook geeft een van de ouders aan dat ze graag zouden willen dat er naar hen geluisterd wordt.

“Probeer wat sneller contact met de cliënten op te nemen en help ouders een goede weg in te laten slaan. kijk naar de mogelijkheden en zie wat het gezin nodig heeft.”

“Het zou heel fijn zijn als de hulp voor meerdere jaren gegeven kan worden, omdat nu al duidelijk is dat mijn kind ondersteuning nodig blijft hebben. Het kost veel tijd om opnieuw de aanvraag te doen, alle formulieren in te vullen, papieren en diagnoses op te zoeken, recente verslagen en evaluaties bij te voegen, met consulenten en ondersteuners en school te contacteren. Dit terwijl de ondersteuningsbehoefte blijft.”

“We zijn erg blij met de ondersteuning die hij heeft gehad. En ook dat we altijd mogen terugvallen op Team sociaal als nodig. Denkt erg mee in oplossingen en de draagkracht.”

“Een keer goed luisteren en mee denken zou fijn zijn.”

“Soms lijkt het alsof 'iemand' zich bezighoudt met een aanvraag zonder enig inzicht/kennis van reeds aangeleverd dossier, en dan voel je je als ouders niet begrepen. Maar over het algemeen wordt dit vrij snel weer gecorrigeerd en komt er een antwoord waar weer verdere actie door mogelijk is.”

Aanvulling verdiepende interviews ouders en adviesraad

Aan het einde van het interview is de ouders gevraagd of zij nog tips of adviezen willen meegeven aan de gemeente West Betuwe over het contact met Team sociaal. Daaruit kwamen de volgende punten naar voren:

- **Wachttijst** – informeer ouders over de wachttijst, maar onderneem ook actie om de wachttijst te verkorten.
- **Dringende aanvragen** – een ouder oppert dat de gemeente zou moeten kijken naar prioriteit van de aanvraag, in situaties van nood is een wachttijd van 8 weken te lang.
- **Wisselingen** – volgens de ouders zou het fijn zijn als er minder wisselingen van de consulenten zijn gedurende het proces.
- **Ervaringsdeskundigen** – het heeft een ouder geholpen om met andere ouders te praten over hun ervaringen met hulp vragen, deze ouder suggereert daarom dat de gemeente wellicht ervaringsdeskundigen kan inzetten om succesverhalen te delen. Dit zou ook de drempel voor het om hulp vragen kunnen verlagen.
- **Dossiervorming** – twee ouders gaven aan verbeterpunten te zien op het gebied van dossiervorming: zij moesten meermaals hun verhaal vertellen terwijl de situatie hetzelfde bleef.
- **Complimenten** – de ouders hebben daarnaast complimenten gegeven over het contact: de communicatie loopt goed, Team sociaal is goed zichtbaar en de consulenten komen met oplossingen die ouders zelf niet hadden bedacht.

Ouders gaven tijdens de interviews aan de wachttijden als lang en onduidelijk te ervaren: zij wisten niet hoe lang zij moesten wachten voor zij in contact zouden worden gebracht met een consulent.

Eén van de ouders gaf aan dat alles voor haar nieuw was: zij vroeg hulp aan voor het oudste kind. Alles was dus zoeken en de lange wachttijden waren volgens haar hierbij een nadeel. Zij gaf aan doorgaans niet snel om hulp te vragen en dat hulp in dit geval écht nodig was. Zij gaf vervolgens aan dat ze een halfjaar heeft gewacht voordat de casus werd opgepakt, wat als frustrerend werd ervaren.

Hierom stelt zij voor dat het goed zou zijn als de gemeente ouders informeert over de wachttijden zodra de eerste aanvraag is gedaan. Op deze manier hebben ouders perspectief.

De adviesraad benoemde tot slot dat het voorzieningenniveau niet hoog is in de gemeente West Betuwe / de regio: voor specialistische zorg moeten inwoners vaak uitwijken naar locaties verderop. Dit zien zij ook in andere gemeenten, maar het is volgens hen wel iets wat wellicht aandacht nodig heeft. Slechts één ouder benoemde in de interviews expliciet dat zij voor de ondersteuning van haar kind een lang stuk moest rijden en dat er geen alternatief dichtbij was. Een andere ouder benoemde ook dat haar kind nu wel ondersteuning kreeg, maar in Tiel.

Aanvullingen gesprek adviesraad

Tijdens het gesprek met de adviesraad zijn een aantal punten benoemd die hieronder worden weergegeven, omdat ze niet direct gerelateerd kunnen worden aan de thema's uit de vragenlijsten.

De rol van de adviesraad

De adviesraad heeft als kerntaak om kritisch (mee) te kijken naar het beleid van de gemeente en zoveel mogelijk te luisteren naar wat er speelt in de maatschappij. Ze reageren op beleidsstukken die ze van de gemeente ontvangen en adviseren hierover. De gemeente herzielt jaarlijks haar beleid en betreft de adviesraad door stukken te sturen en regelmatig te overleggen. Volgens de adviesraad verwerkt de gemeente het uitgebrachte advies in haar stukken, maar is dit voor hen niet altijd herkenbaar terug te vinden.

Contact met de gemeente

De adviesraad vindt dat er een positieve ontwikkeling gaande is in het contact met de gemeente. De communicatie met de gemeente verloopt goed en de adviezen worden vaak serieus genomen. Ook het contact met de teamleider van Team sociaal wordt door de adviesraad als positief ervaren. Twee keer per jaar sluit de wethouder aan bij een vergadering om mee te sparren. Doorgaans hebben zij contact met de verantwoordelijk wethouder. De adviesraad geeft ook aan dat ze het goed zouden vinden als ook de andere wethouder betrokken wordt, aangezien preventieve thema's ook een rol spelen rondom de Jeugdwet.

Contact met de doelgroep

De adviesraad probeert in contact te blijven met de doelgroep, bijvoorbeeld door bijeenkomsten te organiseren en mensen uit te nodigen. Daarnaast trekken zij op met de jongerenadviesraad om ook vanuit hen inbreng te krijgen.

