

Factsheet

Jeugd

Ervaringsonderzoek onder jongeren en ouders 2023

Datum: 28 juni 2024



Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd van de gemeente Borne over de ervaringen in het jaar 2023. Het onderzoek is in mei 2024 uitgevoerd.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de cliënten die gebruikmaken van een jeugdvoorziening naar hun ervaringen te vragen. De vragen in dit onderzoek hebben betrekking op de ervaring met de toegang tot hulp, het contact met de jeugdconsulent, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp. De resultaten van ouders/verzorgers en jongeren zijn gecombineerd tot één factsheet.

In de vragenlijst is aan ouders/verzorgers en jongeren een aantal stellingen voorgelegd. De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de ouders/verzorgers en jongeren die gebruikmaken van een jeugdvoorziening uit de gemeente Borne weer, soms afgezet tegen de gemiddelden van 2021 en 2022.

Let op: wanneer een respondent "niet van toepassing" heeft geantwoord op een vraag, wordt deze respondent niet meegenomen in de berekeningen voor de (totaal)scores op die vraag. Dit betekent dat alleen de antwoorden van respondenten waarop de vraag van toepassing is, worden gebruikt om de percentages te berekenen.

Separaat van deze factsheet is een bijlagenboek toegevoegd. In dit bijlagenboek staan de toelichtingen op de open vragen.



Respons

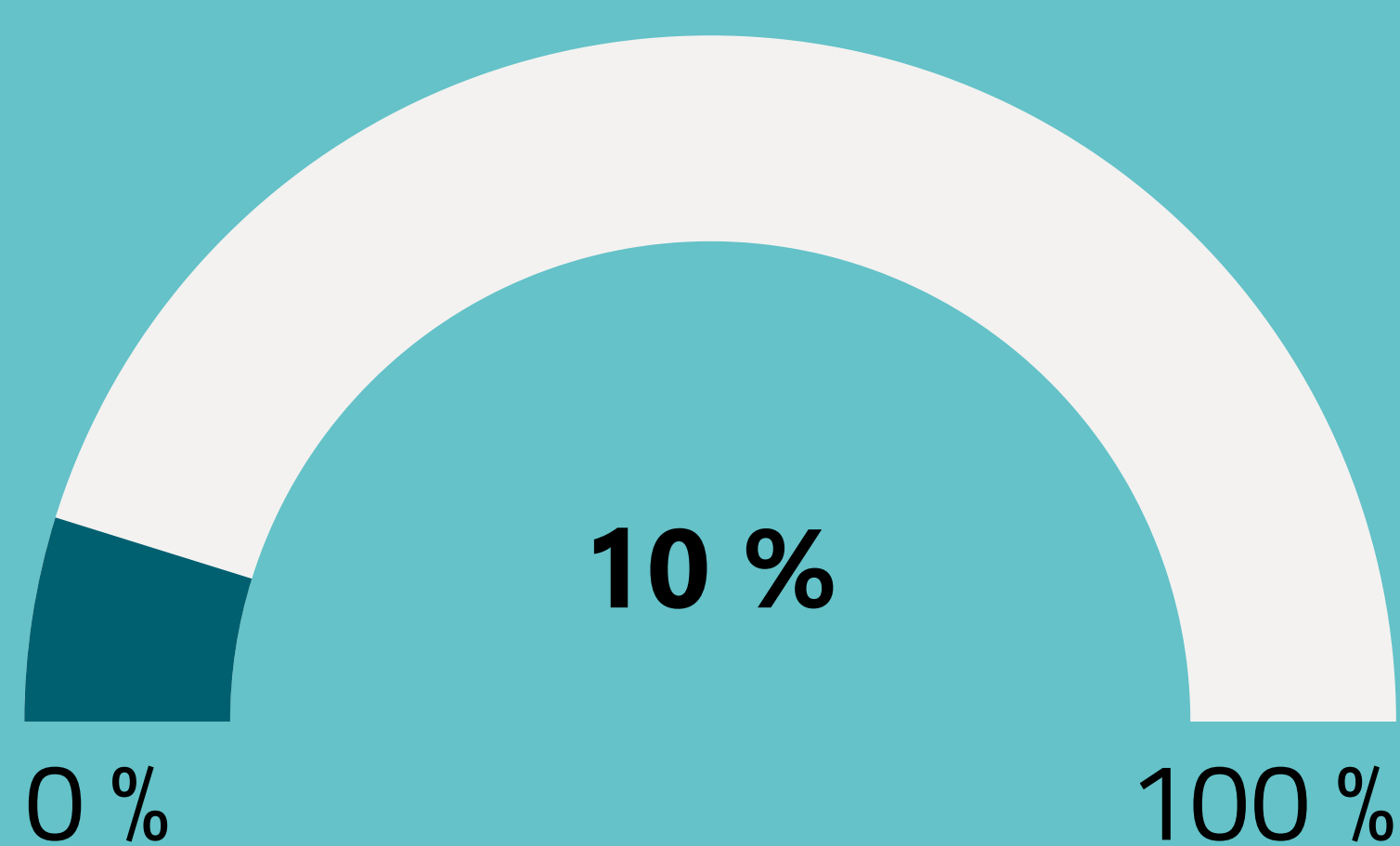
In totaal zijn 477 inwoners aangeschreven. Hiervan zijn er 93 jongere en 384 ouder/verzorger. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op papier als digitaal worden ingevuld. Na opschoning van de data zijn 103 respondenten meegenomen bij het onderzoek (20 jongeren en 83 ouders/verzorgers). De totale respons is 22% en onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de gehele populatie. De uitkomsten geven een indicatie van de ervaringen van de doelgroep.

Doelgroep	Populatie	Respondenten	Response %
Ouders	384	84	22%
Jongeren	93	20	22%

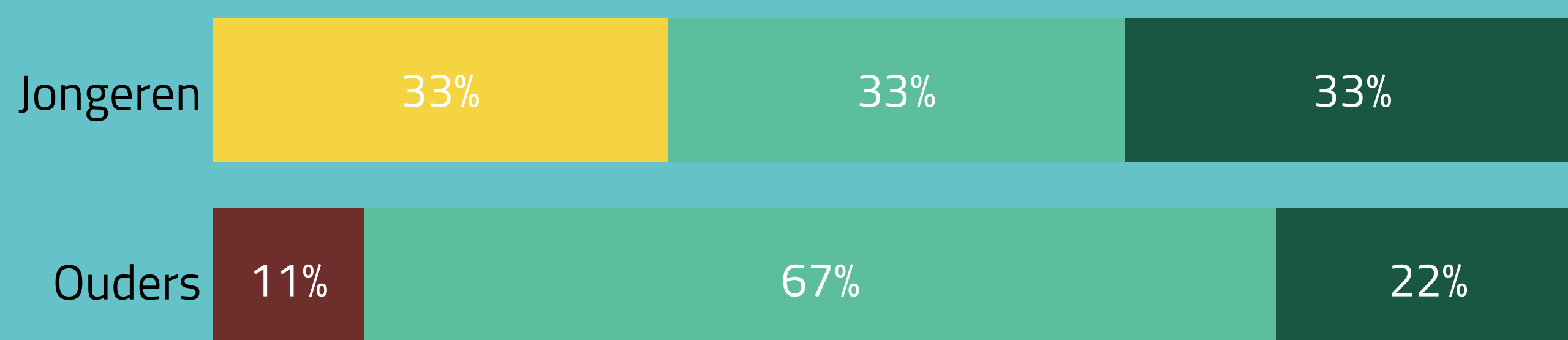
Sociaal Hus

Slechts 10 respondenten (10%) hebben voor de hulpvraag contact gehad met het Sociaal Hus. Aan deze respondenten is gevraagd hoe zij het contact hebben ervaren. De meeste respondenten zijn (heel) tevreden over het contact met het Sociaal Hus.

Hulpvraag via Sociaal Hus



Hoe tevreden ben je over het contact met het Sociaal Hus?

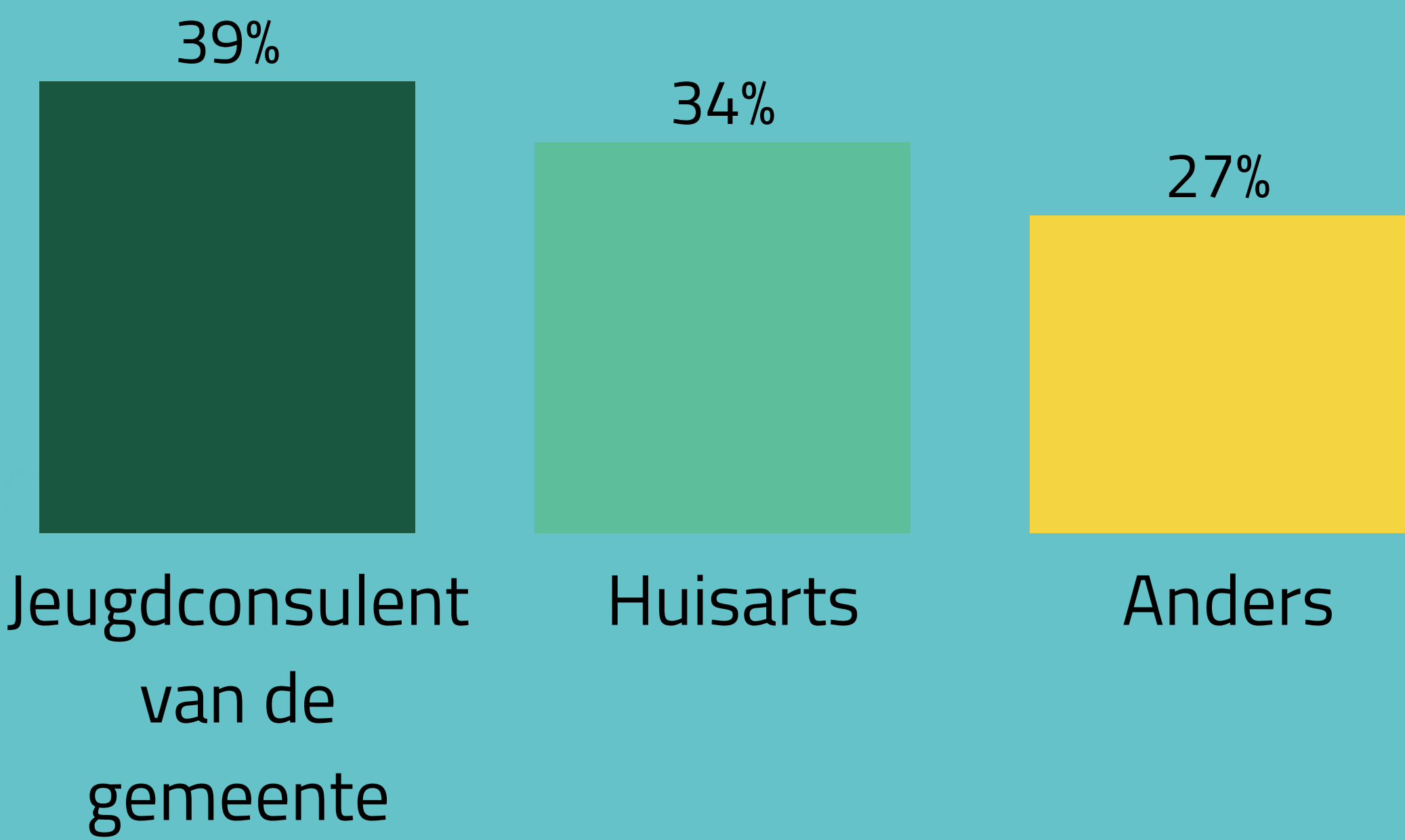


● Zeer ontevreden ● Ontevreden ● Neutraal ● Tevreden ● Zeer tevreden

Toegang tot de hulp

39% van de respondenten geeft aan door een jeugdconsulent van de gemeente doorverwezen te zijn naar de jeugdhulp. 34% is doorverwezen via de huisarts en 27% is doorverwezen via iemand anders, zoals een medisch specialist, jeugdbeschermer of jeugdarts.

Door wie is uw gezin/uw kind doorverwezen naar jeugdhulp?



Vervolgens is gevraagd hoe het contact is gegaan met diegene die de jeugdhulp heeft aangevraagd, ofwel de verwijzer.

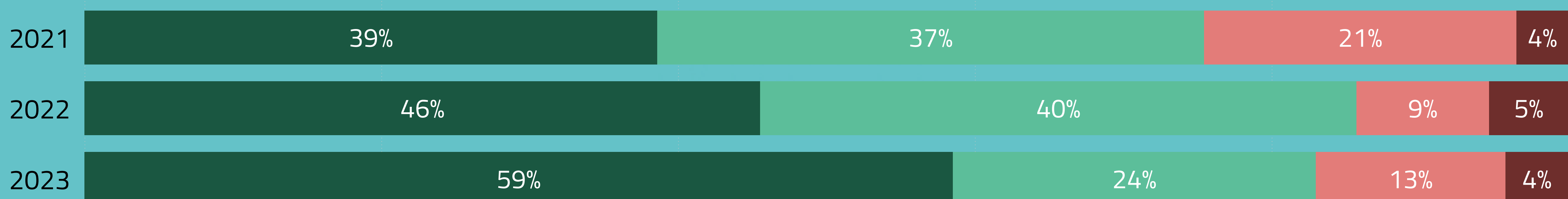
In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat Vaak of Altijd heeft geantwoord. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Vraag	2021	2022	2023
De verwijzer wist genoeg om mijn kind en mij te kunnen helpen	90 %	89 %	88 %
Ik ben snel geholpen	75 %	86 %	83 %
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft	89 %	91 %	86 %
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	74 %	86 %	88 %
Mijn kind en ik werden goed geholpen met zijn/haar problemen door de verwijzer	89 %	91 %	90 %
Mijn kind en ik werden met respect behandeld door de verwijzer	95 %	99 %	95 %

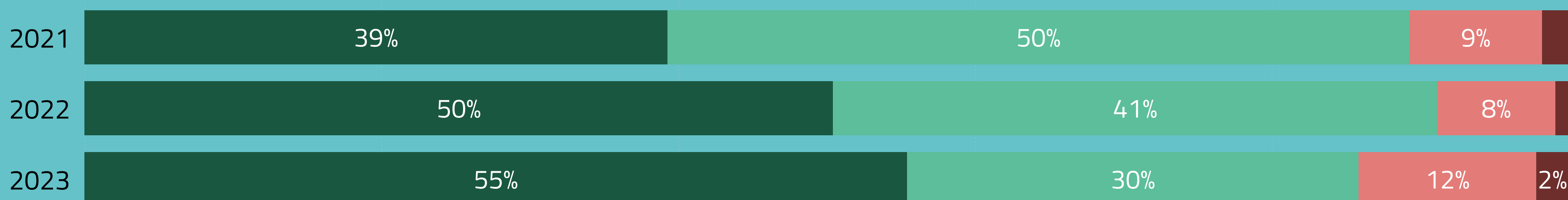
De verwijzer wist genoeg om mijn kind en mij te kunnen helpen



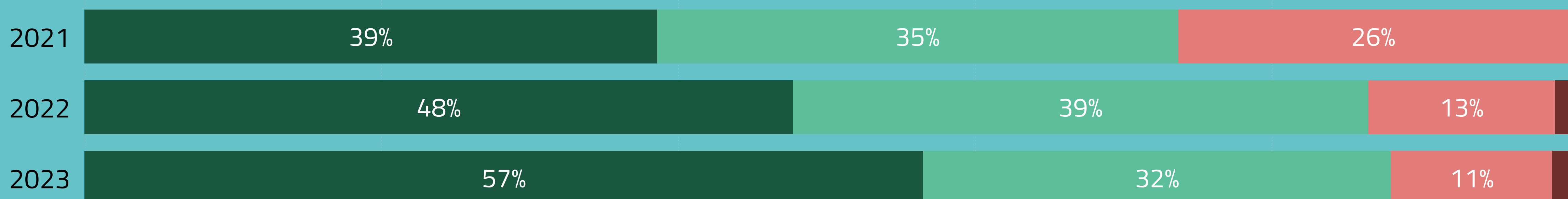
Ik ben snel geholpen



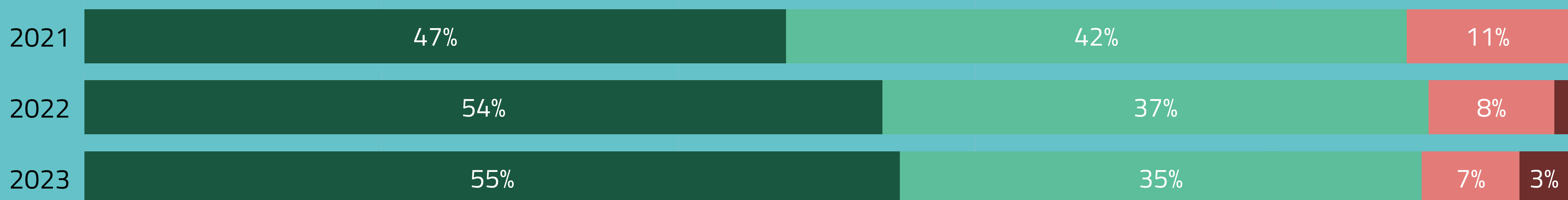
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft



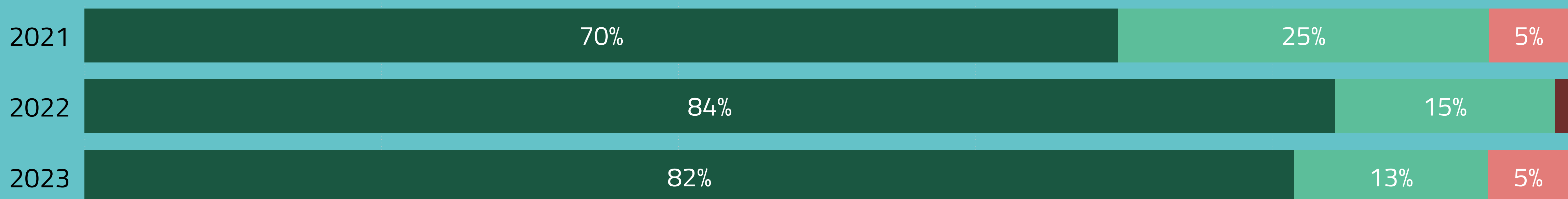
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb



Mijn kind en ik werden goed geholpen met zijn/haar problemen door de verwijzer



Mijn kind en ik werden met respect behandeld door de verwijzer



● Altijd ● Vaak ● Soms ● Nooit

Contact met de consulent

Aan ouders/verzorgers en jongeren is gevraagd wat goed gaat in het contact met de consulent van de gemeente en wat beter kan. Respondenten hebben hierbij aangegeven dat het contact met de consulent goed verliep. Er werd goed geluisterd, snel gereageerd en duidelijk gecommuniceerd. De consulent was ook goed bereikbaar. Er zijn een paar suggesties gegeven ter verbetering van het contact. Alle reacties op deze open vragen staan in het bijlagenboek.

Kwaliteit van de ondersteuning

Na het vragenblok over de ervaringen met het contact met de gemeente, zijn vragen gesteld over de kwaliteit en het effect van de ingezette ondersteuning. Vergeleken met vorig jaar is de tevredenheid over de kwaliteit afgenomen: op alle aspecten wordt lager gescoord.

In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat **Vaak** of **Altijd** heeft geantwoord. In de figuren op de volgende pagina zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Vraag	2021	2022	2023
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	89 %	94 %	90 %
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	80 %	91 %	90 %
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	85 %	88 %	83 %
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	87 %	92 %	81 %
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	91 %	95 %	91 %
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	93 %	96 %	89 %
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	93 %	99 %	96 %

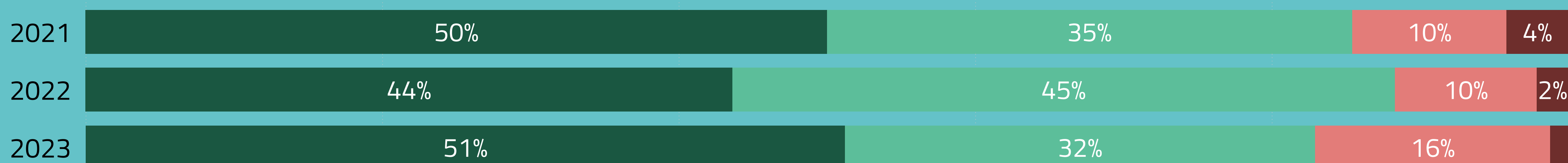
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen



De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen



De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen



Ik krijg voldoende informatie over de hulp



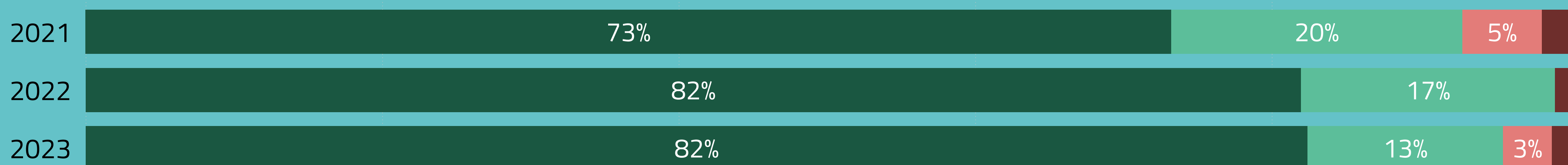
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners



● Altijd ● Vaak ● Soms ● Nooit

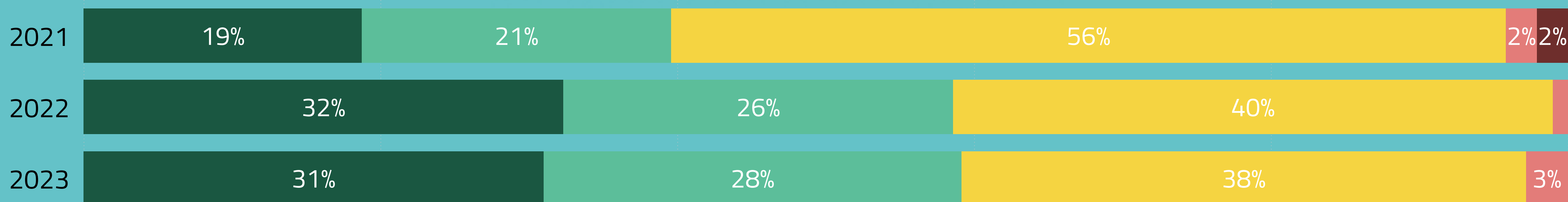
Effectiviteit van de ondersteuning

Na het vragenblok over de kwaliteit zijn vragen gesteld over het effect van de ingezette ondersteuning. Vergeleken met vorig meetjaar is op de meeste aspecten de tevredenheid over de effectiviteit toegenomen.

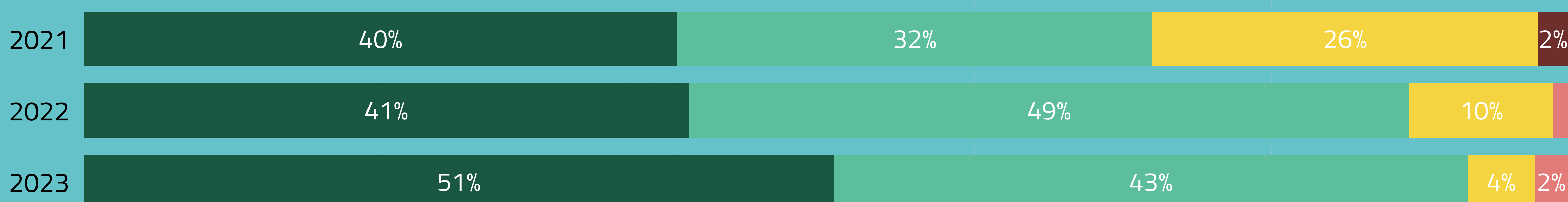
In de tabel hieronder is het percentage cliënten weergegeven dat het eens was met de stellingen. In de figuren daaronder zijn de verdelingen van de antwoorden weergegeven.

Vraag	2021	2022	2023
Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	40 %	59 %	59 %
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	72 %	89 %	93 %
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	73 %	76 %	84 %
Door de hulp gaat het thuis beter	63 %	85 %	88 %
Door de hulp heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst	72 %	80 %	83 %
Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	51 %	63 %	74 %
Door de hulp kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen	63 %	78 %	73 %
Door de hulp kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen	69 %	83 %	85 %
Door de hulp voelt mijn kind zich beter	81 %	91 %	96 %
Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord	70 %	82 %	89 %
Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger	67 %	72 %	77 %
Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil	67 %	74 %	81 %
Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	65 %	77 %	82 %

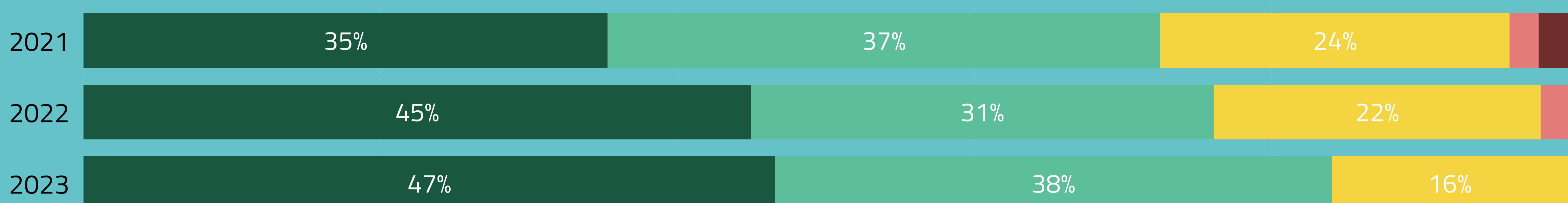
Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter



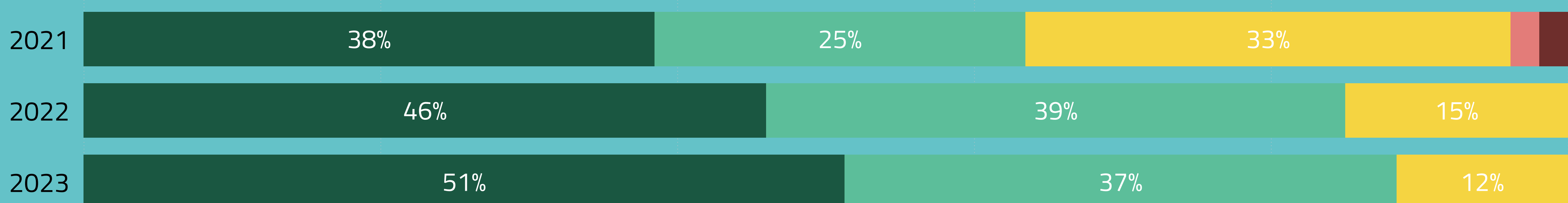
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind



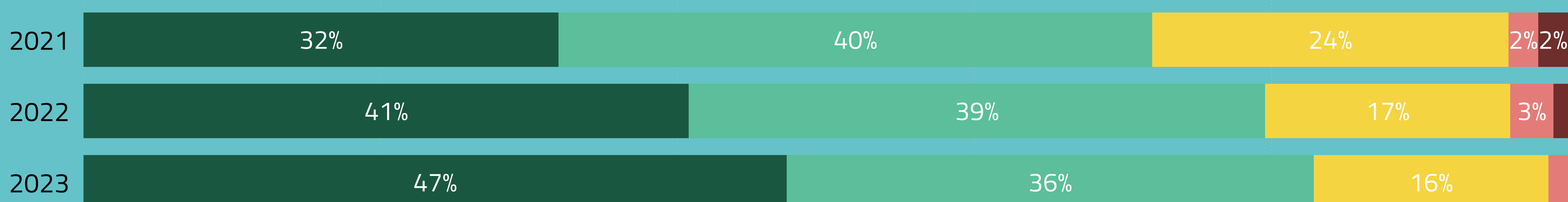
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding



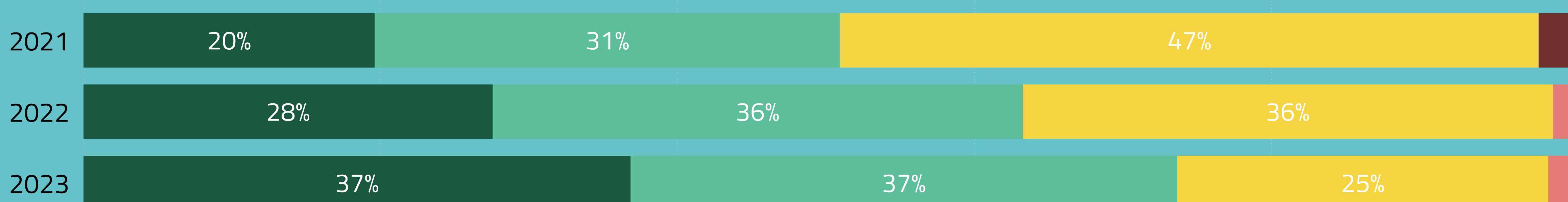
Door de hulp gaat het thuis beter



Door de hulp heeft mijn kind meer vertrouwen in de toekomst

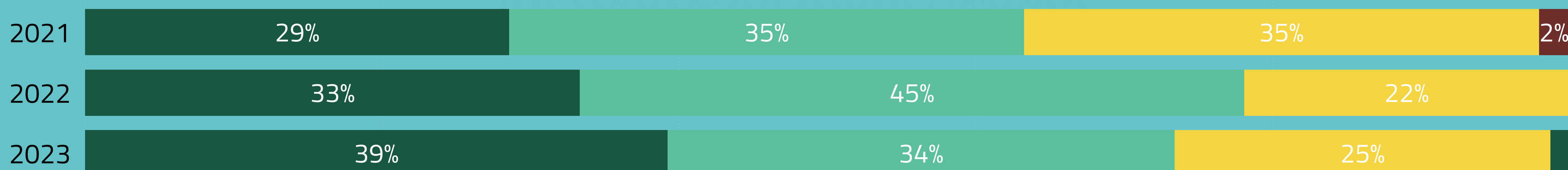


Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden

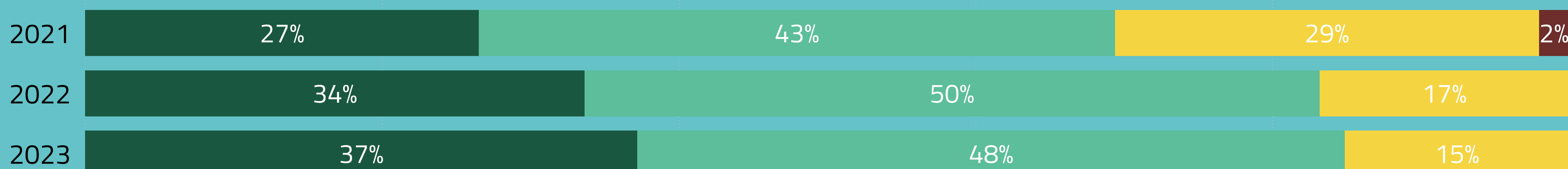


● Ja, het is veel beter geworden ● Het is een beetje beter geworden ● Het is hetzelfde gebleven ● Het is een beetje slechter geworden ● Nee, het is veel slechter geworden

Door de hulp kan mijn kind beter voor zichzelf opkomen



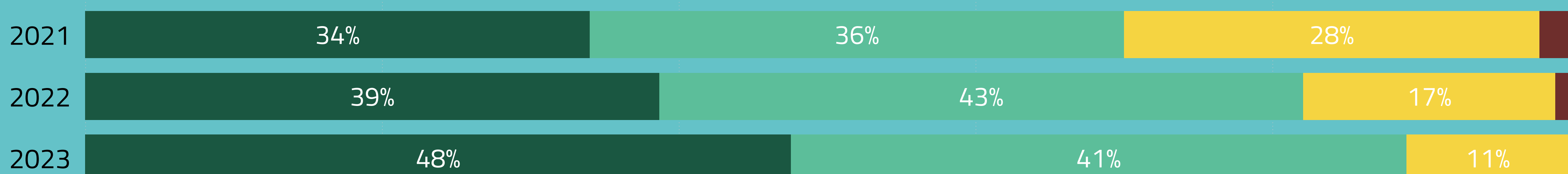
Door de hulp kan mijn kind beter zijn/haar problemen oplossen



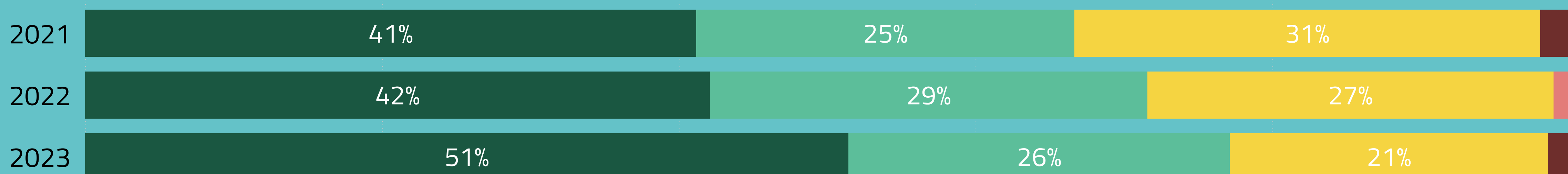
Door de hulp voelt mijn kind zich beter



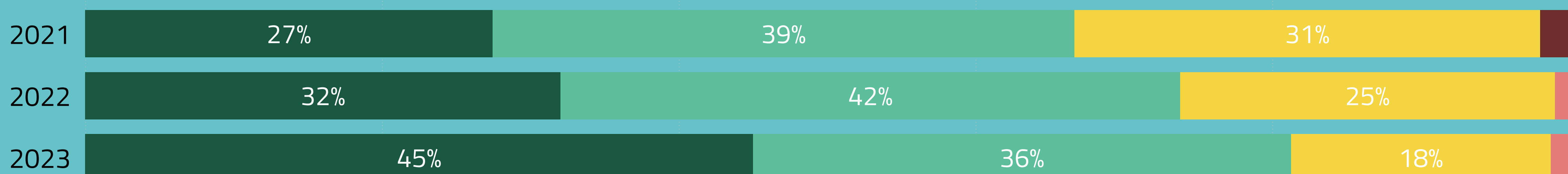
Door de hulp voelt mijn kind zich beter gehoord



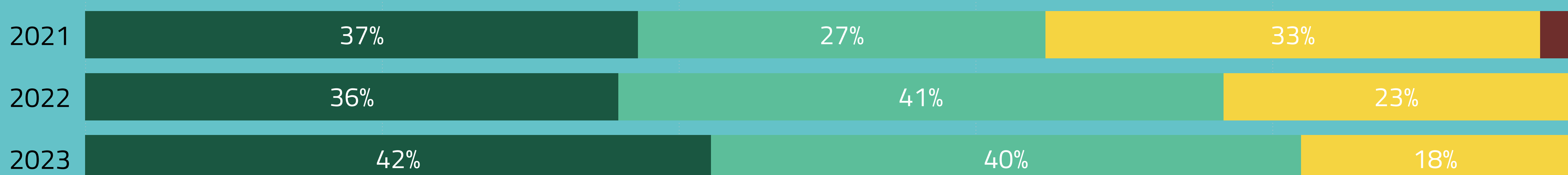
Door de hulp voelt mijn kind zich veiliger



Door de hulp weet mijn kind beter wat hij/zij wil



Door de hulp zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft

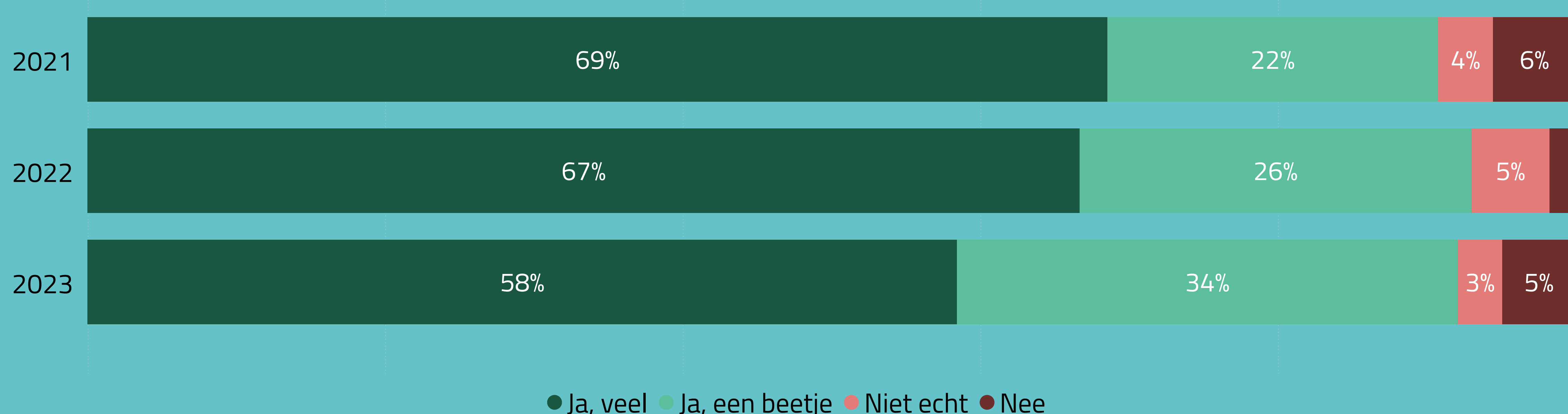


● Ja, het is veel beter geworden ● Het is een beetje beter geworden ● Het is hetzelfde gebleven ● Het is een beetje slechter geworden ● Nee, het is veel slechter geworden

Effect van de ondersteuning

Aan inwoners is gevraagd in hoeverre zij door de ondersteuning die zij ontvangen verder geholpen worden. Daaruit blijkt dat 92% van de respondenten aangeeft dat de ondersteuning hen verder helpt. Aan de jongeren en ouders is gevraagd om hun antwoord toe te lichten. Dit is vooral gedaan door de respondenten die vinden dat ze verder geholpen zijn door de ondersteuning. De stappen die er gemaakt zijn, zijn heel divers. In het bijlagenboek staan alle toelichtingen op deze vraag.

Wordt u en/of uw kind door de ondersteuning verder geholpen?



Overige opmerkingen

Ten slotte is aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid geboden aan respondenten om aan te geven wat ze goed vinden aan de hulp en wat zij minder goed vinden aan de hulp. Hierbij wordt door meerdere respondenten aangegeven dat er goed is geluisterd. De wachttijd werd door sommigen als minder goed ervaren.