

Vergelijking clientervaringsonderzoek Jeugd

De uitkomsten van het clientervaringsonderzoek over 2025 zijn vergeleken met de resultaten uit 2024.

Cliënten krijgen bij de beschikking een vragenlijst over de toegang. Hierin kunnen cliënten aangeven hoe zij het contact met de toegang, het onderzoek en evt. het regelen van de ondersteuning hebben ervaren.

Aan het einde van het jaar krijgen cliënten die in dat jaar ondersteuning hebben ontvangen opnieuw een vragenlijst. Deze gaat over de kwaliteit van de ondersteuning. Hierin kunnen cliënten o.a. aangeven hoe zij de ondersteuning, de kwaliteit van de aanbieder en het resultaat van de ondersteuning ervaren.

TOEGANG

Top 3 "Contact"; Bij wie heeft u hulp gevraagd

	Jongeren '24	Ouders '24	Jongeren '25	Ouders '25
1	-	Wijkteam (43%)	Huisarts (55%)	Wijkteam (47%)
2	-	Huisarts (21%)	Wijkteam (27%)	Huisarts (27%)
3	-	Zorgaanbieder (14%)	Zorgaanbieder (9%)	Zorgaanbieder (9%)

In 2024 was de respons van de jongeren te laag.

	Jongeren '24	Ouders '24	Jongeren '25	Ouders '25
Wist waar zij moest zijn	-	85%	54%	76%
Werd snel geholpen	-	72%	81%	79%
Voelde zich serieus genomen	-	86%	100%	87%
Zocht samen naar oplossing	-	72%	91%	87%

Top 3 "Waarom specialistische jeugdhulp aangevraagd"

	Jongeren 2024	Ouders/verzorgers 2024
1	-	Anders
2	-	Meer hulp nodig op school
3	-	Er is duidelijkheid nodig (onderzoek)

Onder 'anders' stonden een aantal onderwerpen die wellicht onder een ander onderwerp ingedeeld konden worden en/of die eenmalig voorkwamen.

Vanwege de lage respons op de toegangsvragenlijsten van de jongeren is hier geen top 3 uit te halen.

	Jongeren 2025	Ouders/verzorgers 2025
1	Ik voel me angstig/ongelukkig & Ik wil graag duidelijkheid over mijzelf	Mijn kind zit in een lastige fase
2	Ik vind het lastig met anderen om te gaan & Het gaat niet goed thuis	Mijn kind voelt zich angstig/ongelukkig & Mijn kind vindt het lastig om met anderen om te gaan
3	Ik heb meer hulp nodig op school & Ik ga niet naar school / ik spijbel & Ik moet (af en toe) weg zijn van thuis	Er is duidelijkheid nodig (onderzoek)

Cijfers

Toegang algemeen 2024 werd beoordeeld met een 7.7
 Toegang algemeen 2025 werd beoordeeld met een 7.9 door ouders en een 7.5 door jongeren.

Sinds 2025 wordt er in het CEO ook gevraagd of de inhoud van de beschikking duidelijk is. Dit kreeg het cijfer 8.6 qua tevredenheid.
 De tijd tussen de aanvraag en de beschikking kreeg een 7,9 qua tevredenheid.

KWALITEIT

Wachttijst

	Jongeren '24	Ouders '24	Jongeren '25	Ouders '25
Nee geen wachtlijst	50%	39%	25%	32%
Ja, 1 tot 2 maanden	30%	30%	31%	33%
Ja, 2 tot 4 maanden	10%	17%	25%	22%
Ja, 4 tot 6 maanden	-	6%	11%	10%
Ja, langer dan 6 maanden	10%	9%	8%	4%

Evalueren met zorgaanbieder

frequentie	Jongeren '24	Ouders '24	Jongeren '25	Ouders '25
Elke 3 maanden	35%	37%	43%	32%
Elke 6 maanden	6%	21%	14%	16%
Elk jaar	-	9%	7%	6%
Niet	35%	20%	21%	19%

Top 3 "Wie besloot dat verlenging nodig is"

Jongeren '24	Ouders '24	Jongeren '25	Ouders '25
Wijkteam 50%	Hulpverlener & wij 61%	Hulpverlener & wij 42%	Hulpverlener & wij 54%
Anders 36%	Wijkteam 16%	Anders 32%	Anders 17%
Hulpverlener & wij 14%	Zorgaanbieder 11%	Huisarts 16%	Wijkteam 13%

Bij jongeren is 'anders' in alle gevallen ouder(s).

Zijn de toegewezen uren/dagdelen/etmalen hulpverlening ook werkelijk nagekomen

	Jongeren '24	Ouders '24	Jongeren '25	Ouders '25
Ja	80%	88%	89%	88%
Nee, minder	20%	7%	4%	11%
Nee, meer	-	4%	7%	1%

Cijfers

Kwaliteit algemeen 2024 (ouders) werd beoordeeld met een 7.0
 Kwaliteit algemeen 2025 (ouders) werd beoordeeld met een 7.6

Kwaliteit algemeen 2024 (jongeren) werd beoordeeld met een 6.5
 Kwaliteit algemeen 2025 (jongeren) werd beoordeeld met een 7.6