

Inleiding

Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht om onderzoek te doen naar de ervaring van (ouders/verzorgers van) cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders in het kader van zelfredzaamheid of opvoed-/ opgroeiproblematiek. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen in de mate waarin het beleid binnen het sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Onderzoeksverantwoording

In 2025 zijn een aantal verdiepende interviews uitgevoerd met cliënten die gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Op deze manier kan meer kwalitatieve informatie opgehaald worden.

Doelgroep

Cliënten die in 2025 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet en toestemming hebben gegeven dat zij benaderd kunnen worden voor een onderzoek.

Veldwerkmethode

De aangeleverde cliënten zijn telefonisch benaderd met de vraag of zij mee willen werken aan een telefonisch verdiepend interview. Vervolgens is een afspraak gemaakt voor het interview.

Veldwerkperiode

Januari - februari 2026

Respons

	Aantal	%
Aantal gemaakte afspraken	3*	23,1%
Geen interesse	4	30,8%
Geen gehoor	6	46,2%
Totaal	13	100%

* Met 1 persoon is de telefonische afspraak voor het interview niet doorgegaan, er is met 2 personen een verdiepend interview uitgevoerd.

Resultaten

Hieronder volgt een samenvatting van uitkomsten van de verdiepende interviews. Hierbij moet rekening worden gehouden dat het om twee interviews gaat.

Aanloop naar hulp

Respondenten zijn via het eigen netwerk of andere organisaties (bijvoorbeeld school) doorverwezen naar het gebiedsteam/zorgaanbieder. Ook had een respondent enige kennis waar zij terecht konden voor hulp vanwege de eigen werksituatie. Respondenten hebben bij het zoeken naar hulp met meerdere personen/consulenten contact gehad, wat voor onduidelijkheid en vertraging zorgde. Positieve ervaringen tijdens het zoeken naar hulp zijn wisselend. Een respondent werd snel en goed geholpen en kreeg duidelijke informatie wat zij konden verwachten. Bij de andere respondent was de geboden hulp in eerste instantie niet passend bij de situatie.

Gesprek met het gebiedsteam

Er zijn één of meerdere gesprekken geweest, vaak thuis en met ouders en het kind. Met name door de complexiteit van de situatie zijn de ervaringen met het gesprek wisselend. Een respondent voelde zich niet serieus genomen en had het idee dat consulenten zich moeilijk in de situatie konden verplaatsen. Hierdoor werden oplossingen geboden die niet passend waren en geen effect hadden. Oplossingen die de respondent zelf voorstelde werden in eerste instantie niet goedgekeurd (om financiële redenen). De andere respondent heeft een positief beeld; zij werden goed geholpen en er werd goed geluisterd. Zij konden zich ook vinden in wat de consulent zelf concludeerde. Er was af en toe onduidelijkheid over de vervolgstappen na het gesprek. De respondent moest hierover zelf contact opnemen, maar toen zij eenmaal een verslag hadden ontvangen was deze voldoende duidelijk.

Kwaliteit van de hulp

Respondenten hebben uiteindelijk hulp gekregen, van één of meerdere zorgaanbieders. Wanneer er meerdere zorgaanbieders zijn werken zij goed samen, is de zorg op elkaar afgestemd en is hierover ook contact en terugkoppeling met de respondent/ouders.

De ervaringen per zorgaanbieder zijn wisselend. Over het algemeen zijn de contactpersonen/hulpverleners erg vriendelijk, maar zijn er ook andere ervaringen over een grote wisseling van contactpersonen waardoor respondenten steeds opnieuw hun verhaal moesten doen. Niet bij elke zorgaanbieder was de hulp effectief waardoor de hulp (voortijdig) is gestopt. Beide respondenten hebben momenteel goede hulp en is de situatie met het kind goed.

Effect van de hulp

De effecten van de hulp zijn bij beide respondenten momenteel positief. Door de hulp is de situatie thuis rustiger en/of gaat het beter met het kind. Wel verwachten beide respondenten dat hulp langer nodig is. Belangrijke lessen die respondenten aangeven:

- ❖ Zorgen voor een vast contactpersoon, waar ook goed contact mee is (waar 'klik' mee is).
- ❖ Openstaan voor suggesties/mogelijkheden die ouders zelf aangeven en meedenken welke mogelijkheden er zijn.
- ❖ Duidelijkheid over indienen van aanvragen, zoals het aanvragen van een PGB of een verlenging van een indicatie. De aanvragen zijn complex/niet duidelijk en duren lang.