

## Waardering Jeugdvoorzieningen stijgt, maar vraagt aandacht voor verdere verbetering

**89% Van de jongeren die jeugdhulp gebruiken geven aan altijd of vaak goed te worden geholpen bij vragen en problemen. Ook vindt 81% dat de beslissingen over jeugdhulp in samenspraak worden genomen. Belangrijke resultaten uit het onafhankelijk cliëntervaringsonderzoek jeugd dat onderzoeksbureau I&O research jaarlijks in opdracht van de gemeente Nijkerk uitvoert.**

### Toegang naar jeugdhulp

Ouders spelen bij het zoeken naar jeugdhulp een belangrijke rol. Bij driekwart van de jongeren wezen de ouders de jongere erop om hulp te zoeken. Ook scholen en de huisarts hebben hierin een aandeel. Een meerderheid van 61% was op de hoogte waar zij heen moesten met hun hulpvraag. Voor een vijfde deel van de jongeren was dit niet duidelijk, of vonden zij het lastig om de juiste weg naar hulp te vinden. Opvallend is dat de duidelijkheid over de toegang met 15% is afgenomen en zodoende een punt van aandacht voor verbetering is. Slechts 17% van de ouders/ jongeren is op de hoogte van de mogelijkheid van een onafhankelijk cliëntondersteuner.

### Kwaliteit van de uitvoering

Een grote groep (88%) vindt dat hulpverleners voldoende weten om in de hulpvraag te kunnen ondersteunen, een stijging van 17%. 89% voelt zich serieus genomen en 95% voelt zich met respect behandeld (stijging van 7%). De samenwerking tussen organisaties wordt als goed beoordeeld door 56%, waarbij 25% een 'niet van toepassing' aangeeft omdat er naar alle waarschijnlijkheid één zorgaanbieder is. 85% vindt dat zij voldoende informatie krijgt over het aanbod van jeugdhulp. Meer dan de helft van de jongeren geeft aan voldoende te hebben geleerd om na de hulp zelf verder te kunnen gaan. Onder ouders is deze mening iets minder dan de helft.

Wethouder Nadya Aboyaakoub geeft aan: "Iedere reactie van een jongere of ouder levert de gemeente belangrijke informatie op en daar doen we ons voordeel mee. Dat jongeren goed worden geholpen en dat samen met hen naar oplossingen wordt gezocht vind ik belangrijk. Wel zie ik dat inwoners stoeien met het grote aanbod aan instanties. En dat de samenwerking soms ook moeizaam verloopt. De verbeterpunten liggen dan ook veelal in de informatievoorziening en dat is een belangrijk aandachtspunt. Belangrijk is ook dat jongeren en ouders zich gehoord voelen. Daar zetten we ook op in. De uitkomsten zijn over het algemeen positief. Al werken we dagelijks aan het verder verbeteren van (de toegang van) het aanbod voor onze jeugd en de ouders."

### Jaarlijks onderzoek

Het cliënttevredenheidsonderzoek is een wettelijk verplicht onderzoek. Van de 667 jeugd gebruikers en/of de ouders in de gemeente Nijkerk hebben 105 inwoners de enquête ingevuld. Deze respons van 16% (vorig jaar 12%) is statistisch gezien onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen over de waardering van alle jeugd gebruikers in Nijkerk. Voor volgend jaar zijn verbetermaatregelen doorgevoerd om de respons verder te verhogen.

---

10 oktober 2017

*Noot voor de redactie:*