



RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet 2025

Juni '26

Gemeente Midden-Drenthe



Inhoud

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Doelgroep	2
1.2.2 Methode	2
1.2.3 Respons	3
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten	5
2.1 Toegang tot de hulp	5
2.2 De hulp van de jeugdaanbieder	6
2.3 Effect van de hulp	7
3 Bijlagen	8
3.1 Vragenlijst Ouders	8
3.2 Vragenlijst Jongeren	10





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Midden-Drenthe is het belangrijk om te weten hoe inwoners de jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de jeugdhulp ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Jeugdwet jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met het aanvragen van jeugdhulp. Wanneer ze een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Op basis daarvan bekijkt de gemeente welke hulp ingezet kan worden.
- 2) De kwaliteit van de hulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met de (kwaliteit van de) hulp die ze vanuit de gemeente ontvangen.
- 3) Het resultaat van de hulp. Het doel van de jeugdhulp is om kinderen/jongeren (en hun ouders of verzorgers) te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de hulp.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en ouders/verzorgers van de gemeente Midden-Drenthe die in 2025 jeugdhulp vanuit de Jeugdwet hebben aangevraagd en op basis daarvan een positieve beschikking hebben ontvangen. Daarnaast zijn jongeren en ouders/verzorgers uitgenodigd die al langere tijd hulp vanuit de Jeugdwet ontvangen. Jongeren vanaf 12 jaar zijn zelf aangeschreven. Ouders/verzorgers werden aangeschreven bij kinderen in de leeftijd van 0 tot en met 18 jaar. Dit rapport bevat de uitkomsten voor ouders/verzorgers en jongeren.

1.2.2 Methode

Dataverzameling

Jongeren en ouders/verzorgers hebben in april 2026 een uitnodigingsbrief met een vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Zij konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal (via een link of QR-code in de brief) invullen. In totaal kregen inwoners zes weken de tijd om te reageren.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van op maat gemaakte vragenlijsten die zijn opgesteld in samenwerking tussen gemeente Midden-Drenthe en ZorgfocuZ. De vragenlijsten zijn opgenomen in de bijlagen en gaan in op de volgende thema's:

- 1) Toegang tot de hulp
- 2) De hulp van de jeugdaanbieder
- 3) Het resultaat van de hulp
- 4) Tevredenheid met de jeugdhulp



1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode; wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	Ouders	Jongeren	Totaal
Aantal verzonden vragenlijsten	515	232	747
Aantal ingevulde vragenlijsten	97	26	123
Responspercentage	19%	11%	16%
Nauwkeurigheidsmarge	9,0%	18,1%	8,1%

Omdat niet de gehele onderzoekspopulatie (namelijk alle Jeugdwet-clïënten die in 2025 ondersteuning hebben ontvangen) deelneemt aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef. Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid met twee maten: nauwkeurigheidsmarge en betrouwbaarheidsniveau.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (alle Jeugdwet-clïënten die in 2025 hulp hebben ontvangen). Het betrouwbaarheidsinterval geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie.

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 8,1% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 8,1% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Ter illustratie: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 41,9% en 58,1% zijn. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De marge voor dit onderzoek ligt buiten deze grens. Dit betekent dat men voorzichtig dient te zijn met uitspraken doen over de gehele populatie op basis van de resultaten.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van het CEO Jeugdwet 2025. Hoewel jongeren en ouders/verzorgers apart aangeschreven zijn en een eigen vragenlijst hebben ontvangen, komen veel van de vragen overeen. Het is gebruikelijk om de data van beide doelgroepen samen te voegen, zodat de dataset groter wordt en het onderzoek daarmee meer betrouwbare resultaten oplevert.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'Geen mening' of 'N.v.t.' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordopties in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van respondenten met de toegang tot de jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp en het effect ervan. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Voor de leesbaarheid is de vraagformulering van de vragenlijst bedoeld voor de jongeren aangehouden. Daar waar 'jij/je/ik' vermeld staat

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



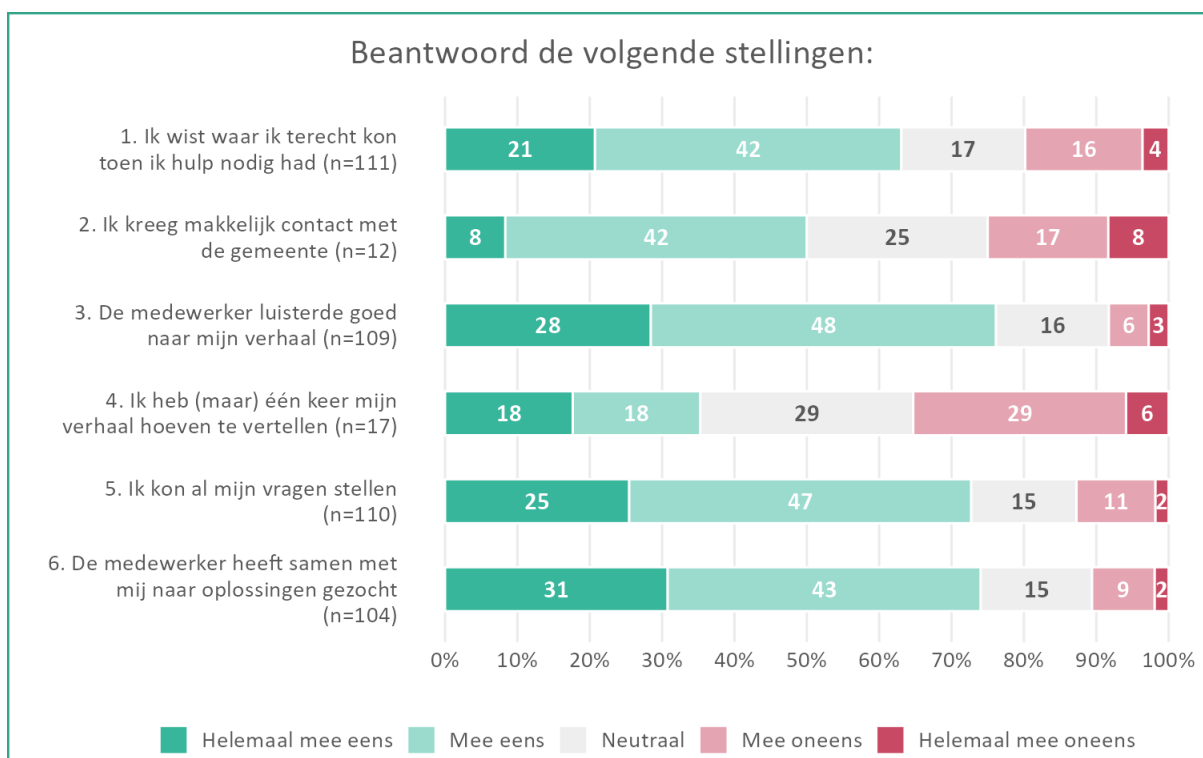
mag ook 'u/uw/mijn kind' gelezen worden. Wanneer de formulering van de vraag voor ouders/verzorgers afwijkt maar wel dezelfde strekking heeft, wordt de formulering voor ouders/verzorgers onder de grafiek vermeld. Ook wanneer vragen specifiek gesteld zijn aan alleen de jongeren of aan alleen de ouders/verzorgers, wordt dat bij de grafiek vermeld. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



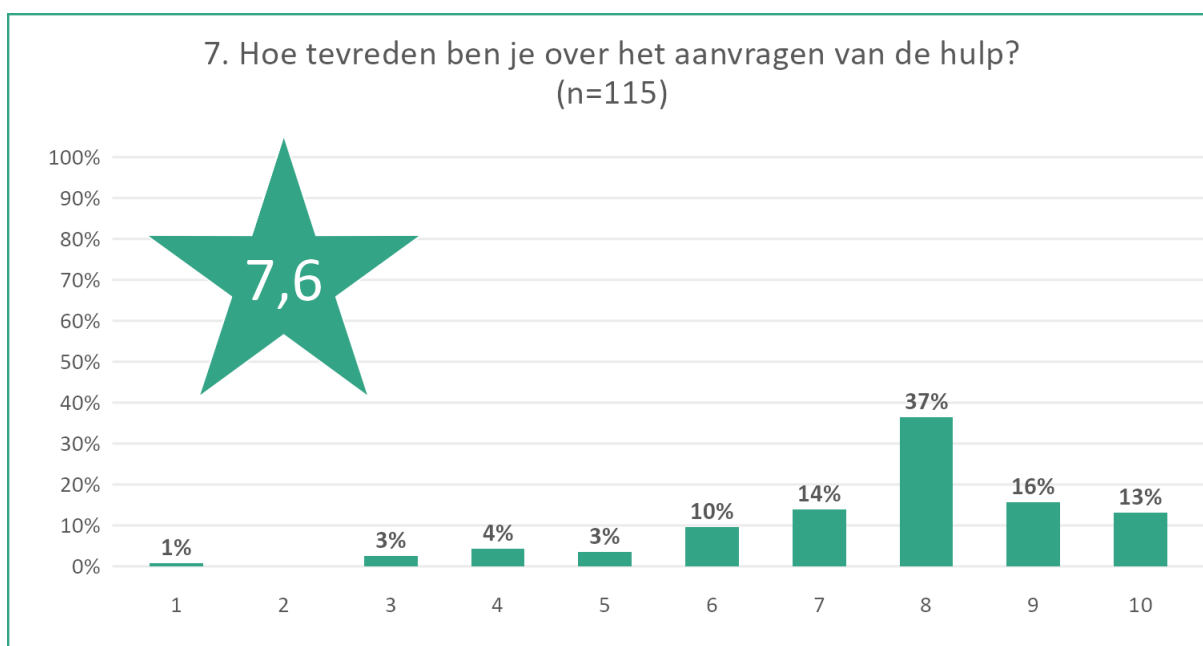
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de hulp

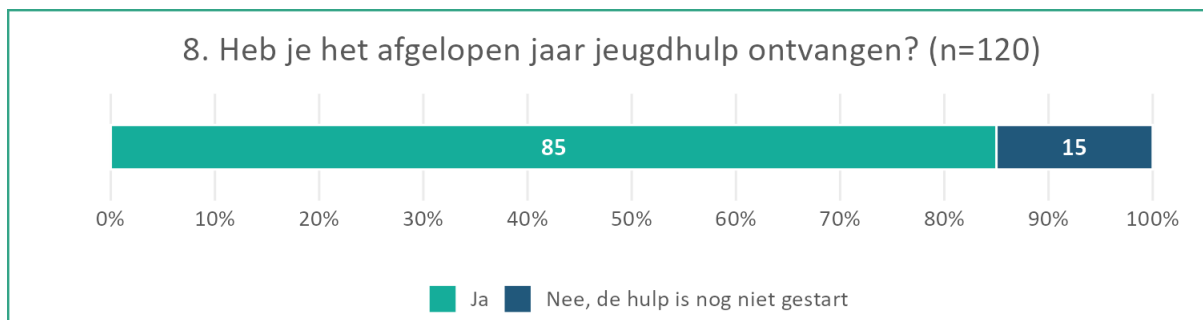
Wanneer jongeren of ouders/verzorgers via de gemeente een aanvraag voor jeugdhulp doen komen zij in contact met een medewerker van de gemeente. Deze paragraaf toont hoe respondenten bij de gemeente zijn terecht gekomen en hoe het contact is ervaren.



Vraag 2 en vraag 4 zijn alleen gesteld aan jongeren en niet aan ouders/verzorgers. Formulering vraag 3 ouders/verzorgers: 'Ik heb het gevoel dat goed naar mij geluisterd werd', formulering vraag 5 ouders/verzorgers: 'Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen'.



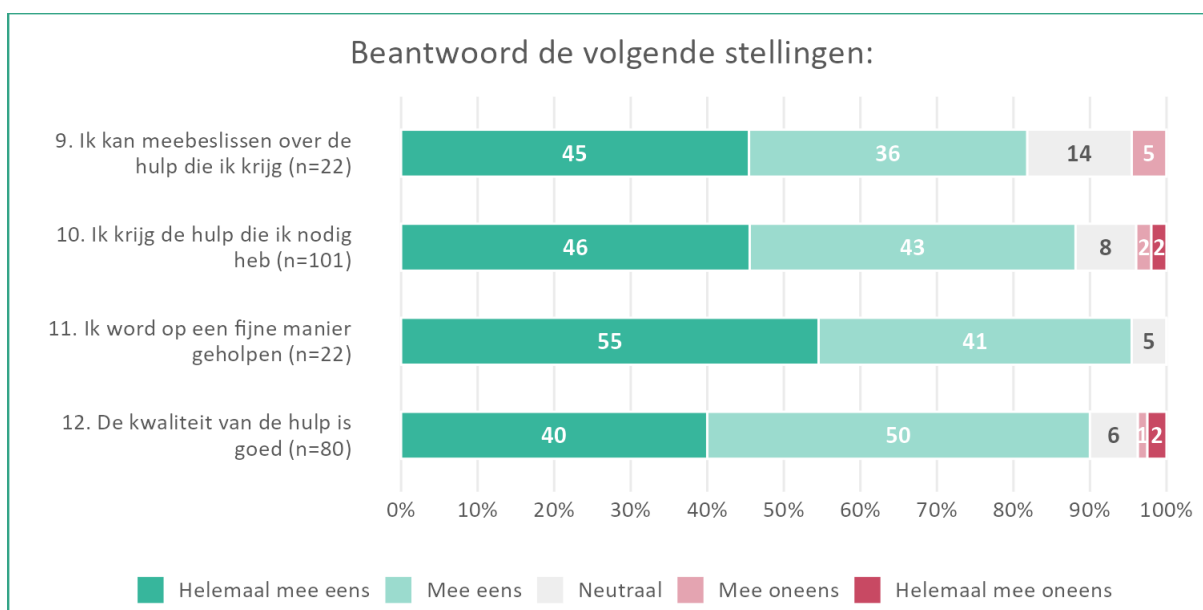
Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden.



De volgende twee thema's zijn alleen beantwoord door respondenten die aangegeven hebben het afgelopen jaar jeugdhulp te hebben ontvangen. De andere respondenten waren na deze vraag klaar met de vragenlijst.

2.2 De hulp van de jeugdaanbieder

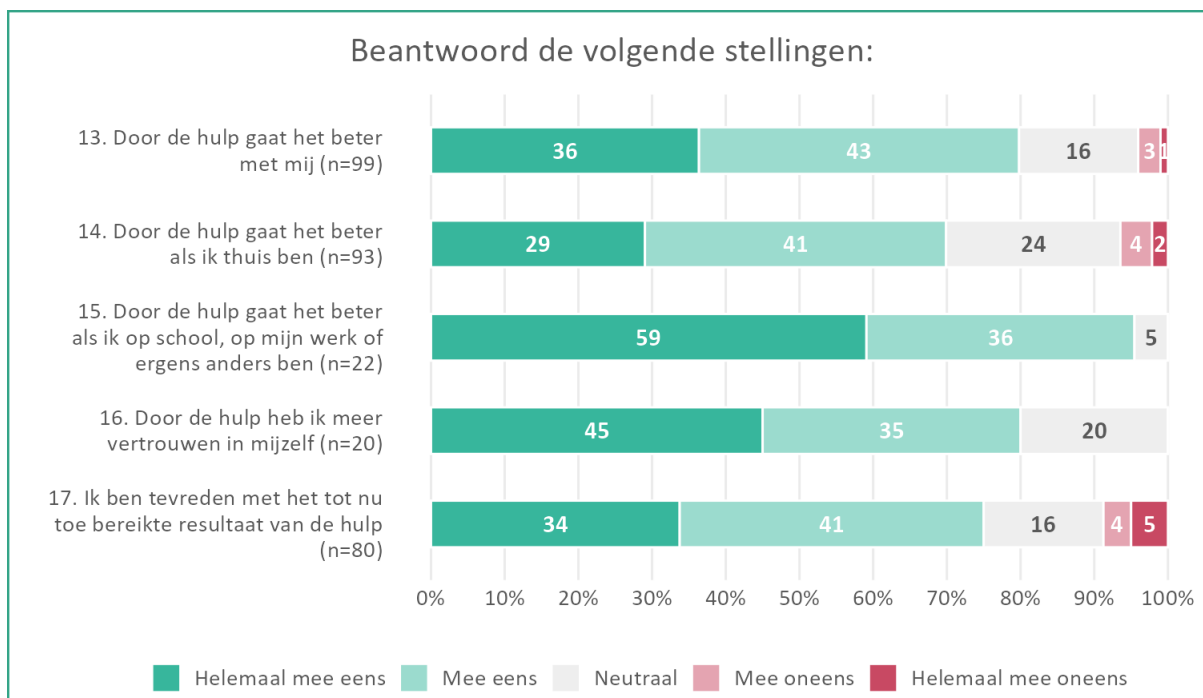
De medewerker van de gemeente zorgt ervoor dat er een gesprek plaatsvindt. Op basis van de bevindingen tijdens dit gesprek kan een hulpaanbod worden opgesteld. Als gevolg daarvan kan hulp worden geregeld. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Hieronder wordt weergegeven wat de ervaringen van de respondenten met de hulp zijn.



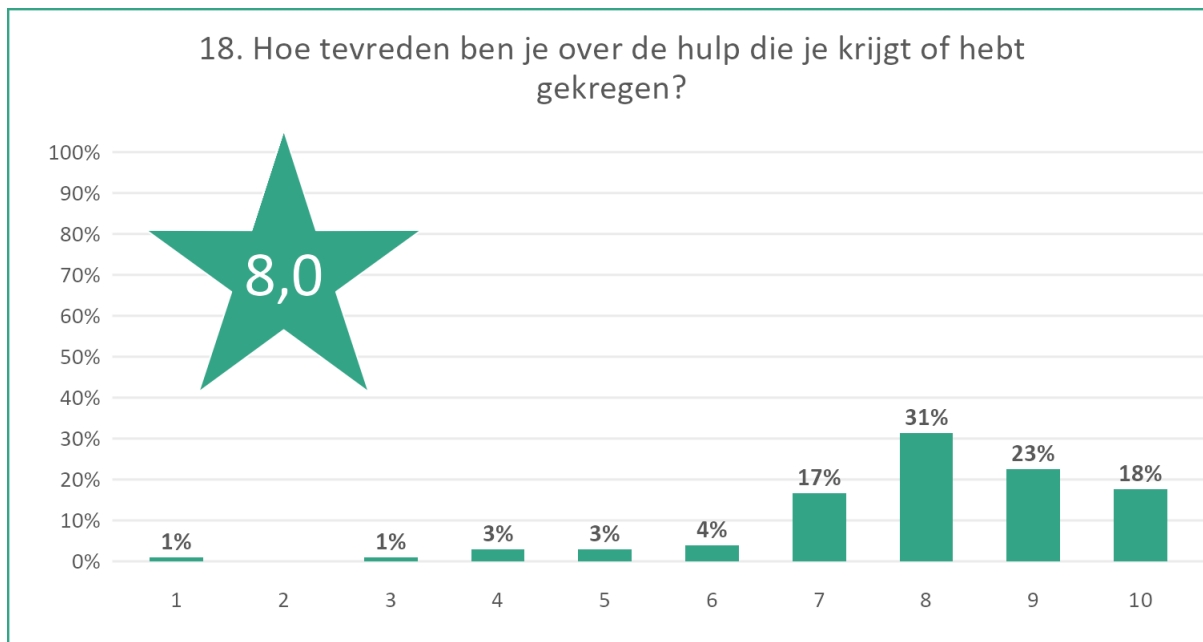
Vragen 9 en 11 zijn alleen gesteld aan jongeren en niet aan ouders/verzorgers. Vraag 12 is alleen gesteld aan ouders/verzorgers, niet aan jongeren. Formulering vraag 10 ouders/verzorgers: 'De hulp die mijn kind krijgt past bij de hulpvraag'.

2.3 Effect van de hulp

Deze paragraaf laat zien in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft. Hierbij valt te denken aan een verbetering in het gedrag van het kind of in de prestaties op school, werk of dagbesteding.



Vragen 15 en 16 zijn alleen gesteld aan jongeren, en niet aan ouders/verzorgers. Vraag 17 is alleen gesteld aan ouders/verzorgers, niet aan jongeren.



Betekenis schaal: 1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden.

Vraag 19

Alle toelichtingen bij vraag 19 'Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

3 | Bijlagen

3.1 Vragenlijst Ouders

GEMEENTE MIDDEN-DRENTHE - UW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP IN 2025

- U kunt de vragen beantwoorden door het vakje van uw keuze aan te kruisen. Heeft u per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan. Het kan zijn dat niet alle vragen bij de situatie van uw kind passen. Als dit zo is, kruis dan 'weet ik niet/niet van toepassing' aan.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst**? Dan kunt u contact opnemen met de helpdesk: telefoon of WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- **Vermeld bij de open vragen** alstublieft geen namen, persoonsgegevens en andere herleidbare gegevens om de antwoorden anoniem te houden en de privacy te waarborgen.

HOE IS DE HULP GEREGELD?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet/Niet van toepassing
1. Ik wist waar ik terecht kon toen ik hulp nodig had	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. Ik werd goed geholpen bij mijn vragen en problemen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik heb het gevoel dat er goed naar mij geluisterd werd	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De medewerker en ik hebben samen naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Hoe tevreden bent u over de manier waarop de hulp voor uw kind geregeld is? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)						
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. Heeft uw kind het afgelopen jaar jeugdhulp ontvangen?						
☐ Nee, de hulp is nog niet gestart	→ U bent klaar met de vragenlijst, bedankt!					
☐ Ja						

HOE GOED VINDT U DE HULP?

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	Weet ik niet/Niet van toepassing
7. De hulp die mijn kind krijgt past bij de hulpvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. De kwaliteit van de hulp is goed	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Door de hulp voelt mijn kind zich beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de hulp gaat het thuis beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Ik ben tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐
12. Hoe tevreden bent u over de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)						
1 2 3 4 5 6 7 8 9 10	☐	☐	☐	☐	☐	☐



13. Heeft u nog tips of opmerkingen over de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen?

14. Mogelijk wil de gemeente later nog meer weten over uw ervaringen. ZorgfocuZ stelt u dan graag nog een paar vragen in een telefonisch gesprek. Mag ZorgfocuZ u op een later moment bellen? Uw contactgegevens worden los opgeslagen van uw antwoorden.

☐ Nee, bedankt

☐ Ja, dat mag



Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Bedankt voor het meedoen!
Stuur de vragenlijst terug in de antwoordenvolp.



3.2 Vragenlijst Jongeren

GEMEENTE MIDDEN-DRENTHE - JOUW ERVARINGEN MET DE JEUGDHULP IN 2025

- Je kan de vragen beantwoorden door het vakje van jouw keuze aan te kruisen. Heb je per ongeluk **een kruisje in een verkeerd hokje** gezet? Zet dan haakjes om het verkeerd aangekruiste hokje: (☒) en kruis het juiste hokje aan. Het kan zijn dat niet alle vragen bij jouw situatie passen. Als dit zo is, kruis dan 'Weet ik niet/niet van toepassing' aan.
- Heb je **vragen over de vragenlijst**? Dan kun je contact opnemen met de helpdesk: telefoon of WhatsApp: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:00), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.
- **Schrijf bij de open vragen** alsjeblieft geen namen of andere persoonlijke gegevens om jou en de ander anoniem te houden.

TOEGANG TOT DE HULP

														
	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet, geen mening								
1. Ik wist waar ik terecht kon toen ik hulp nodig had	☐	☐	☐	☐	☐	☐								
2. Ik kreeg makkelijk contact met de gemeente	☐	☐	☐	☐	☐	☐								
3. De medewerker luisterde goed naar mijn verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐								
4. Ik heb (maar) één keer mijn verhaal hoeven te vertellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐								
5. Ik kon al mijn vragen stellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐								
6. De medewerker heeft samen met mij naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐								
7. Hoe tevreden ben je over het aanvragen van de hulp? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)														
1		2	3		4	5		6	7		8	9		10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Heb je het afgelopen jaar Jeugdhulp ontvangen?														
☐ Nee, de hulp is nog niet gestart → Je bent klaar met de vragenlijst, bedankt!														
☐ Ja														

DE HULP VAN DE JEUGDHULPAANBIEDER

						
	Helemaal eens	Eens	Neutraal	Oneens	Helemaal oneens	Weet niet, geen mening
9. Ik kan meebeslissen over de hulp die ik krijg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Ik krijg de hulp die ik nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Ik word op een fijne manier geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

HET RESULTAAT VAN DE HULP

	 Ja, het gaat veel beter	 Het gaat een beetje beter	 Het is hetzelfde gebleven	 Het gaat een beetje slechter	 Nee, het gaat veel slechter	 Weet niet, geen mening
12. Door de hulp gaat het beter met mij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
13. Door de hulp gaat het beter als ik thuis ben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
14. Door de hulp gaat het beter als ik op school, op mijn werk of ergens anders ben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
15. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in mijzelf	☐	☐	☐	☐	☐	☐

TEVREDENHEID MET DE JEUGDHULP

16. Hoe tevreden ben je over de hulp die je krijgt of hebt gekregen? (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
									
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

17. Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen? (wat gaat goed, wat kan beter)

18. Het kan zijn dat de gemeente later nog meer wil weten over je ervaringen. ZorgfocuZ stelt je dan graag nog een paar vragen in een telefonisch gesprek. Mag ZorgfocuZ je op een later moment bellen? Je contactgegevens worden los opgeslagen van je antwoorden.

☐ Nee, bedankt

☐ Ja, dat mag

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Bedankt voor het meedoen!
Stuur de vragenlijst terug in de antwoortenvelop.

Uw contactpersonen

Marleen Jorna – m.jorna@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

