



Cliëntervaring jongeren en ouders met jeugdhulp

Gemeente Heeze-Leende



Conceptrapport
26 juni 2017
Projectnummer: P002315
Correspondentienummer: DH-2606-8543



INHOUD

SAMENVATTING		1
HOOFDSTUK 1	INLEIDING	3
	1.1 Aanleiding onderzoek	3
	1.2 Doelgroep	3
	1.3 Steekproef en respons	4
	1.4 Referentiegroep	4
	1.5 Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2	TOEGANKELIJKHEID VAN VOORZIENINGEN	5
HOOFDSTUK 3	UITVOERING VAN DE HULP	7
	3.1 De kwaliteit van de zorg	7
	3.2 De kwaliteit van de hulpverleners	8
HOOFDSTUK 4	EFFECT VAN DE HULP	10
	4.1 Opgroeien	10
	4.2 Zelfstandigheid	11
	4.3 Zelfredzaamheid	12
	4.4 Meedoen in de eigen omgeving	13
HOOFDSTUK 5	WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	14
	5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?	14
	5.2 Opmerkingen over ondersteuning	15
HOOFDSTUK 6	CONTACT MET CENTRUM VOOR JEUGD EN GEZIN	17
BIJLAGE 1	TABELLEN MET ONDERZOEKSRESULTATEN	25

Samenvatting

De gemeente Heeze-Leende heeft deelgenomen aan het onderzoek Cliëntervaring jongeren en ouders over jeugdhulp. Een onderzoek naar de ervaringen van deze doelgroep is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. Heeze-Leende heeft daarbij gekozen voor de modelvragenlijst plus een extra vragenlijst. De modelvragenlijst geeft de ervaring met jeugdhulp in zijn algemeen weer, dus hulp en ondersteuning die is geboden door jeugdhulpaanbieders en het Centrum voor Jeugd en Gezin. De resultaten van de extra vragenlijst geeft de ervaring specifiek met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) weer en volgt aan het einde van deze samenvatting.

In uw gemeente hebben in totaal 88 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 23,1%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en onlineonderzoek onder deze doelgroep is een respons van 10-15% gangbaar.

Ervaring met jeugdhulp algemeen

De modelvragenlijst gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.

Dit onderzoek geeft daarmee inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. De resultaten worden vergeleken met een referentiegroep van andere gemeenten die dezelfde vragen hebben gesteld aan jongeren en ouders. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen.

Toegankelijkheid van voorzieningen

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten geeft 74% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. In de referentiegroep is dit 72%.

Respondenten geven aan snel geholpen te worden nadat zorg of ondersteuning nodig is gebleken, 70% geeft aan vaak of altijd snel geholpen te zijn. In de referentiegroep is dit 73%. Van belang is dat jongeren en ouders het gevoel hebben dat zij de zorg en ondersteuning kunnen krijgen die nodig is. Een meerderheid van de respondenten (76%) geeft aan dit gevoel te hebben. Dit is net iets minder dan de referentiegroep (77%). Jongeren (72%) hebben zijn over het algemeen iets minder positief dan hun ouders (79%) over het gevoel dat ze de zorg en ondersteuning krijgen die ze nodig hebben.

Uitvoering van de zorg

Respondenten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Een meerderheid van de respondenten is overwegend positief over de zorg of hulp. Zo geeft 77% van de respondenten aan dat zij goed geholpen worden bij vragen en problemen. In de referentiegroep is dit eveneens 77%. Wel is dit een afname van 8% ten opzichte van de vorige meting.

Een belangrijk onderdeel daarvan is dat jongeren en ouders medezeggenschap ervaren. Een meerderheid van de respondenten ervaart dit ook. Zo zegt 79% dat beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden. Ook is goede samenwerking tussen verschillende (hulpverlenende) organisaties een belangrijke voorwaarde voor goede jeugdhulp. Van de respondenten geeft 71% aan dat de verschillende organisaties goed samenwerken.

Een ruime meerderheid van de respondenten spreekt zich positief uit over de hulpverleners. Het gaat hierbij om zeer veel verschillende soorten hulpverlening. De kennis van medewerkers is goed (82% is hier tevreden over), men heeft het idee serieus te worden genomen (86%) en de behandeling is volgens de meeste respondenten respectvol (92%). Er zijn op deze vlakken grote verschillen te zien tussen ouders en jongeren. Ouders zijn namelijk een stuk positiever op alle punten dan hun kinderen. Op alle punten is de beoordeling net iets minder dan vorig jaar, maar nog wel steeds beter of gelijk aan de referentiegroep.

Effect van de hulp

Het grootste effect van de hulp voor jongeren lijkt te zijn bereikt op de gebieden van opgroeien en zelfredzaamheid. Door de hulp voelt de jongere zich beter en is het gedrag volgens zowel jongeren als ouders verbeterd. Het effect van de hulp lijkt in Heeze-Leende over het algemeen iets sterker ervaren te worden. In de referentiegroep worden deze effecten ook waargenomen, zij het iets minder sterk.

Ervaring met het CJG Heeze-Leende

Naast de reguliere vragenlijst heeft de gemeente ook een vragenlijst verstuurd naar mensen die contact hadden met het CJG. De meeste mensen (27%) komen via de huisarts of nemen zelf contact op met het CJG (34%). 78% van de respondenten is van mening dat zij snel zijn geholpen door het CJG. Bij elkaar 70% van de respondenten geeft aan dat ze nu de hulp krijgen die nodig is.

Het meest tevreden zijn de respondenten over de manier waarop naar hen werd geluisterd door het CJG, hier was 81% is (zeer) tevreden). Ook de mate waarin het CJG rekening houdt met de situatie van de ouders wordt als zeer positief ervaren, 73% is hier tevreden over.

Als het gaat over de medewerkers van het CJG dan zijn de respondenten het meest tevreden over de vriendelijkheid van de CJG-medewerker; 91% is hierover (zeer) tevreden. Het minst tevreden zijn ze over de kennis en ervaring van de medewerker, maar daar is nog steeds 67% (zeer) tevreden over.

In 52% van de gevallen heeft de respondent na het gesprek met het CJG een gespreksverslag ontvangen. Ongeveer een derde van de respondenten zegt van niet. De weergave van het gezegde is in de gespreksverslagen volgens 91% van de respondenten juist. Ondanks de vriendelijkheid en professionaliteit van de medewerkers hebben verschillende respondenten in het opmerkingen veld aangegeven dat een snellere handelingssnelheid gewenst is (het CJG wordt soms als een vertragende schakel ervaren).

Hoofdstuk 1

Inleiding

1.1 Aanleiding onderzoek

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. De Jeugdwet verwijst voor de grondslag hiervan naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen verder uitgewerkt. Er is gekoerst op een beperkt aantal vragen, rekening houdend met de verschillende doelgroepen, verschillende hulpvormen en de wettelijke eisen, die vastliggen in paragraaf 3 van de Regeling Jeugdwet. Met de uitvoering van dit onderzoek, gebruikmakend van de Modellijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO), voldoet u aan deze verplichting.¹

Met dit onderzoek wordt de cliëntervaring met betrekking tot de uitvoering van de jeugdhulp in beeld gebracht en wordt gevraagd in hoeverre gestelde resultaten en effecten van de jeugdhulp behaald worden in de ogen van de cliënt (jeugd of ouder/verzorger). Het onderzoek gaat in op thema's als 'toegankelijkheid van voorzieningen', 'uitvoering van de zorg' en 'effecten van de zorg op het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen in de eigen omgeving'.

We benadrukken dat het gaat om de cliëntervaring. Deze kan afwijken van het beeld dat een hulpverlener heeft of wat in zorgplannen of verslagen wordt weergegeven. Het oordeel van de cliënt zelf is echter van groot belang voor het beleid, de doorontwikkeling van beleid en de uitvoering.

1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-23 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet gebruikmaken van hulp in uw gemeente. Zoals in de Jeugdwet omschreven kan het hierbij gaan om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Deze rapportage geeft de resultaten voor jongeren en ouders samen weer. De tabellenbijlage toont de resultaten voor jongeren en ouders apart.

Voor de leeftijdscategorie 12-18 jaar zijn zowel jongeren als ouders aangeschreven. Dat betekent niet dat de jongere en ouder uit hetzelfde huishouden altijd beide hebben deelgenomen aan dit onderzoek. De cliëntervaring van ouders en jongeren kan dan ook niet één-op-één vergeleken worden, omdat ze niet uit hetzelfde huishouden hoeven te komen.

¹ De Modelvragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO) is op verzoek van de VNG ontwikkeld door Stichting Alexander in samenwerking met de Universiteit van Amsterdam, met medewerking van de gemeenten Alkmaar, Enschede, 's-Hertogenbosch, Hoorn, Maastricht, Tilburg en Utrecht, de landelijke cliëntenorganisaties vertegenwoordigd in de 'Landelijke Werkgroep Cliëntenparticipatie' en de 'Landelijke Werkgroep Kwaliteit en Toezicht'.

Privacy

De privacy van jeugdcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen. Allereerst is er een brief verzonden om het onderzoek aan te kondigen. In deze brief is uitgelegd dat er een onderzoek uitgevoerd gaat worden en waarom de betreffende persoon wordt gevraagd hieraan mee te werken. In de brief is ook de mogelijkheid vermeld om zich af te melden indien men geen vragenlijst wil ontvangen. Daarnaast is in alle communicatie benadrukt dat het onderzoek volstrekt anoniem is, dat de resultaten niet herleid worden naar individuele personen en dat de gegeven antwoorden geen consequenties hebben voor de hulp die men ontvangt. Bij de uitvoering van het onderzoek is het 'privacy-protocol bij Cliëntervaringsonderzoeken Jongeren en Ouders'² van de VNG gehanteerd om de volledige privacy van de respondenten te garanderen.

1.3 Steekproef en respons

In overleg met BMC heeft de gemeente Heeze-Leende alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In totaal zijn 131 ouders van kinderen van geboren tot 18 jaar aangeschreven. Daarnaast zijn 250 jongeren tussen de 12 en 23 jaar die jeugdhulp ontvangen aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 88 ouders en jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een (online) vragenlijst in te vullen. Dat is een respons van 23,1%. De resultaten van uw gemeente zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en onlineonderzoek onder deze doelgroep is een respons van 10-15% gangbaar. De resultaten voor uw gemeente als geheel zijn daarmee vergelijkbaar met andere gemeenten.

1.4 Referentiegroep

In bijlage 1 is een tabellenoverzicht opgenomen met daarin de totale uitkomsten, de uitkomsten voor jongeren en ouders apart en een 'referentiegroep'. De referentiegroep betreft het gemiddelde van alle cliënten in gemeenten die ten tijde van oplevering van deze rapportage hetzelfde onderzoek hebben laten uitvoeren door BMC Onderzoek. Vanaf het najaar van 2017 zijn op verzoek geüpdatete versies van de tabellenbijlage opvraagbaar. Dat zijn gemiddelden gebaseerd op meer cliënten dan nu het geval is. Het gaat dan om ruim 40 gemeenten en meer dan 6.000 respondenten. Op dit moment bestaat de referentiegroep uit negentien gemeenten en 2.384 respondenten.³

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen, gevolgd door hoofdstuk 3 over de uitvoering van zorg. Hoofdstuk 4 laat het effect van de hulp zien. In hoofdstuk 5 zijn verbeterpunten door de respondenten meegegeven. Het laatste hoofdstuk is een weergave van de (extra) vragenlijst die is ingevuld door mensen die contact hadden met het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG).

² https://vng.nl/files/vng/privacyprotocol_20151204.pdf.

³ Het Bildt, Franekeradeel, Harlingen, Leeuwarderadeel, Terschelling, Vlieland, Apeldoorn, Brummen, Voorst, Woudenberg, Enkhuisen, Drechterland, Stede Broec, Waddinxveen, Best, Valkenswaard, Lelystad, Oost Gelre, Heeze-Leende, Menameradiel.

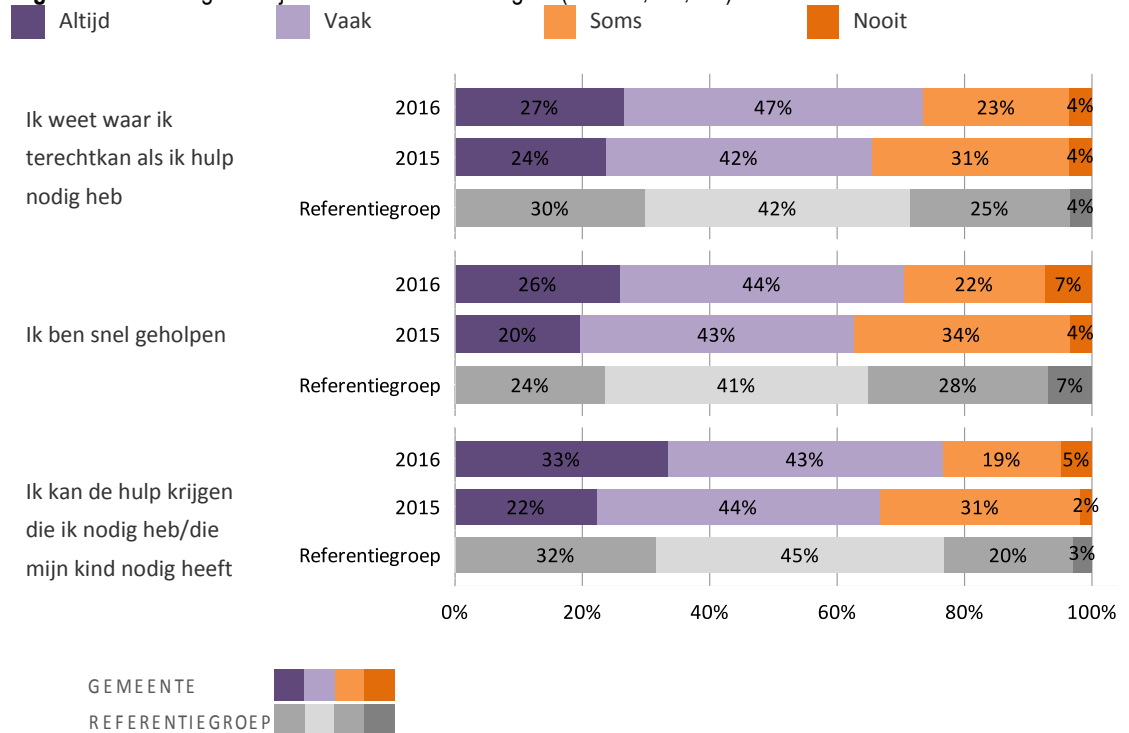
Hoofdstuk 2

Toegankelijkheid van voorzieningen

In dit hoofdstuk komt aan bod hoe de respondenten de toegang tot de jeugdhulpvoorzieningen hebben ervaren. Weten ze waar zij terecht kunnen, zijn ze snel geholpen en is passende hulp beschikbaar?

Er zijn verschillende verwijzers die kinderen toegang kunnen bieden tot jeugdhulp. Dit zijn huisartsen, jeugdartsen, gespecialiseerde artsen, gecertificeerde instellingen en het Centrum voor Jeugd en Gezin Heeze-Leende. Ook hebben maatschappelijke organisaties die ouders en kinderen kunnen verwijzen naar het juiste kanaal hier een belangrijke rol. Denk aan scholen, vrijwilligersorganisaties, welzijnsorganisaties en andere zorgprofessionals of aanbieders.

Figuur 1 Toegankelijkheid van voorzieningen (N = 58, 58, 59)



De respondenten is gevraagd of ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. 74% van de respondenten weet vaak of altijd waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Dat is net iets meer dan in de referentiegroep, waar 72% dit weet. Snelheid van handelen is belangrijk. Door vroegsignalering kan ergere problematiek worden voorkomen. Daarnaast is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is er gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld. 70% van de respondenten vindt dat zij snel zijn geholpen, 30% is het hier niet mee eens.

Tot slot geeft de figuur weer of de respondenten de hulp konden krijgen die zij nodig hebben. Passende hulp is van belang om de geformuleerde doelen te halen, maar ook om de beleidsdoelen als zelfredzaamheid, zelfontplooiing en veiligheid te realiseren. 76% van de respondenten ervaart dat het kind de hulp krijgt die het nodig heeft. Op alle punten scoort Heeze-Leende net iets beter dan vorig jaar en de referentiegroep.

Hoofdstuk 3

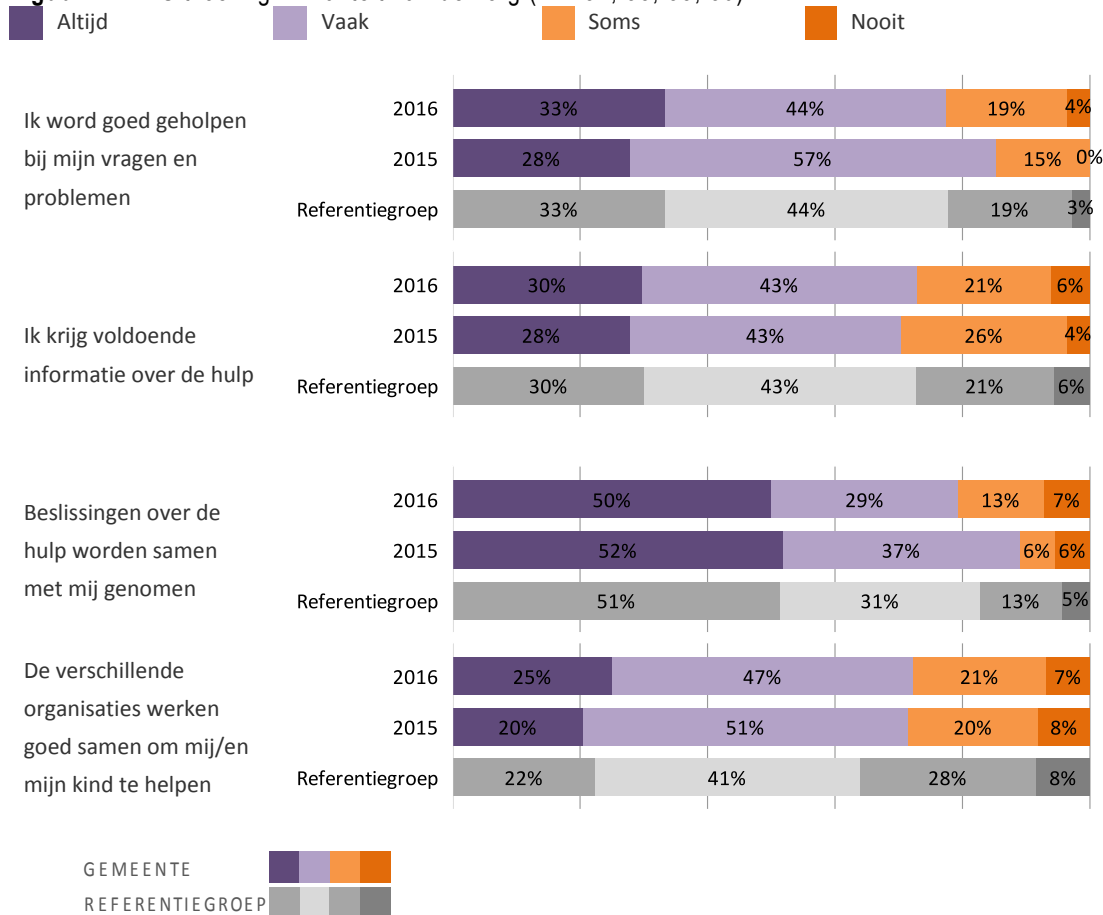
Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp aan bod. Worden zij goed geholpen, krijgen ze voldoende informatie over de hulp, worden beslissingen over de hulp in gezamenlijkheid genomen, werken de verschillende organisaties goed samen en wat vinden respondenten van de kwaliteit van de hulpverleners?

3.1 De kwaliteit van de zorg

Gemeenten hebben met de gecontracteerde aanbieders afspraken gemaakt over een goede kwaliteit van zorg. Aanbieders moeten voldoen aan minimale standaarden om de gestelde doelen, zoals vastgelegd in de Jeugdwet, te kunnen behalen en ervoor te zorgen dat de hulp het afgesproken beoogde effect oplevert voor kinderen en ouders. Hieronder volgen de uitkomsten van enkele vragen die over de kwaliteit van zorg gaan.

Figuur 2 Uitvoering - kwaliteit van de zorg (N = 57, 58, 58, 50)



Bovenstaande figuur toont de ervaringen van respondenten met betrekking tot de hulp die zij krijgen bij hun vragen en problemen. 77% van de respondenten vindt dat ze vaak of altijd goed worden geholpen bij hun vragen of problemen, dat is net iets minder dan vorig jaar (85%). Informatievoorziening over de hulp is heel belangrijk. Zo weten jongeren en ouders

wat zij van de hulp kunnen verwachten. 73% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp.

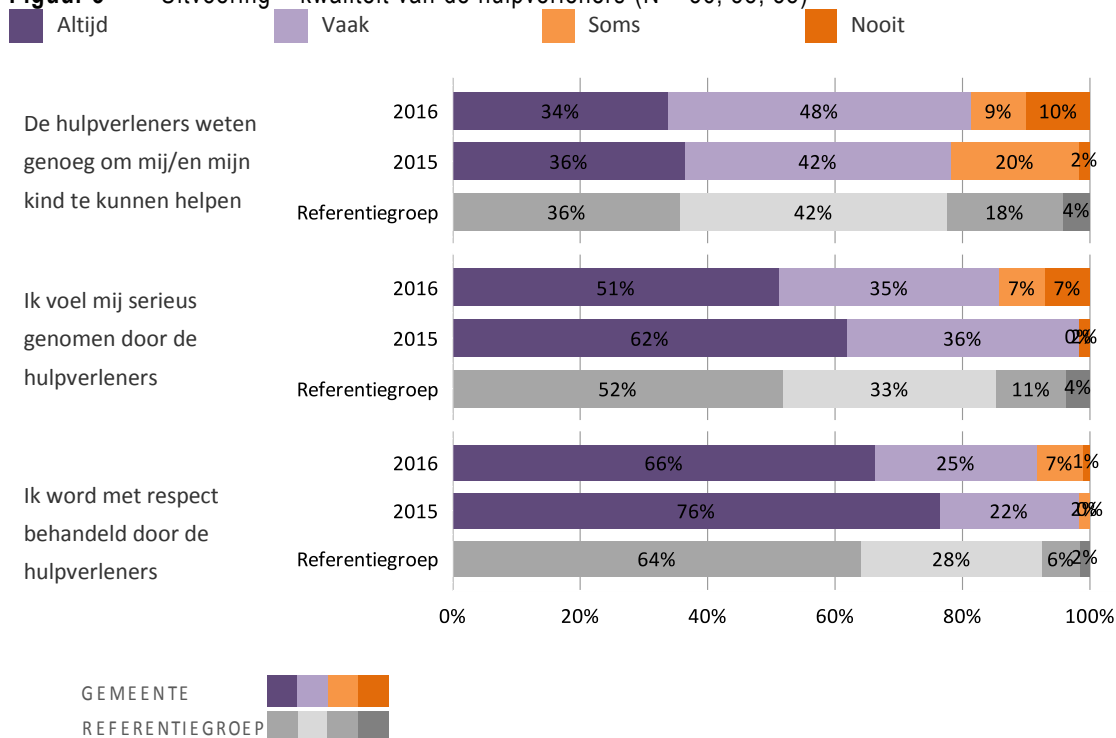
Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. 79% van de respondenten ervaart dat beslissingen over de hulp vaak of altijd samen met hen worden genomen. In de referentiegroep is dit 81%.

Indien er verschillende organisaties betrokken zijn bij de hulp voor een jongere of een kind is het van belang dat zij samenwerken om hem of haar goed te kunnen helpen. In het verleden kwam het voor dat verschillende professionals bij een kind of gezin betrokken waren, zonder dat zij daar van elkaar van op de hoogte waren. Dat heeft geleid tot onwenselijke situaties waarin niemand de regie had over de situatie. Hulpvragen werden daardoor niet integraal opgepakt, waardoor de effectiviteit soms te wensen overliet. Het doel is nu om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur. 71% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, ervaart dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen, vorig jaar was dit 72%.

3.2 De kwaliteit van de hulpverleners

De kwaliteit van en de klik met de hulpverlener bepaalt in hoge mate het effect van de hulp. Wat vinden de jongeren en ouders van de hulpverleners die hen ondersteunen?

Figuur 3 Uitvoering – kwaliteit van de hulpverleners (N = 56, 58, 58)



Allereerst is naar de kennis van de hulpverlener gevraagd. De figuur toont hoe respondenten dit ervaren. 82% van de respondenten vindt dat de hulpverleners vaak of altijd genoeg kennis hebben om hen te kunnen helpen. Een kleine vijfde is het hier dus niet mee eens, wat ook terugkomt in de open antwoorden in hoofdstuk 4.

Vervolgens is gevraagd of ze zich serieus genomen voelen door de hulpverleners. 86% van de respondenten voelt zich vaak of altijd serieus genomen door de hulpverleners. Tot slot is gevraagd of jongeren en ouders zich met respect behandeld voelen door de hulpverleners. 92% van de respondenten voelt zich vaak of altijd met respect behandeld door de hulpverleners. Op de laatste twee punten scoort Heeze-Leende net iets minder vergeleken met 2015.

Hoofdstuk 4

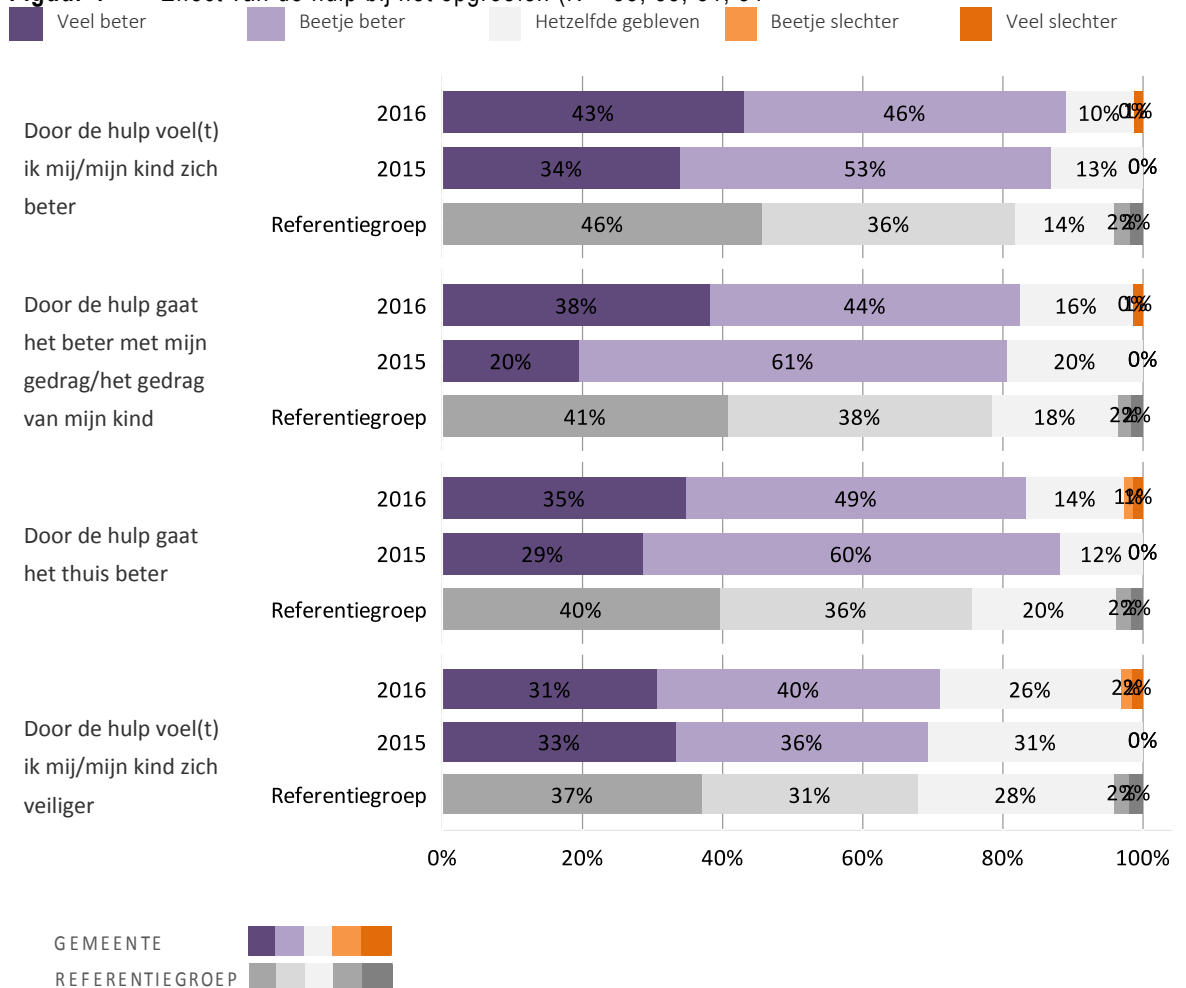
Effect van de hulp

In dit hoofdstuk komen de effecten van de jeugdhulp bij het opgroeien, de zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en het meedoen aan de eigen omgeving aan bod. Worden met de doelen van de Jeugdwet, zoals naar vermogen mee kunnen doen, één gezin, één plan, één regisseur en hulp op maat, de gewenste effecten bij de kinderen en jongeren bereikt?

4.1 Opgroeien

Aan jongeren en ouders is gevraagd wat het effect van de jeugdhulp is bij het opgroeien. In de modellijst zijn deze effecten opgesplitst in diverse enquêtevragen. De volgende figuur toont in hoeverre respondenten het effect van de hulp ervaren bij het opgroeien.

Figuur 4 Effect van de hulp bij het opgroeien (N = 58, 55, 51, 51)



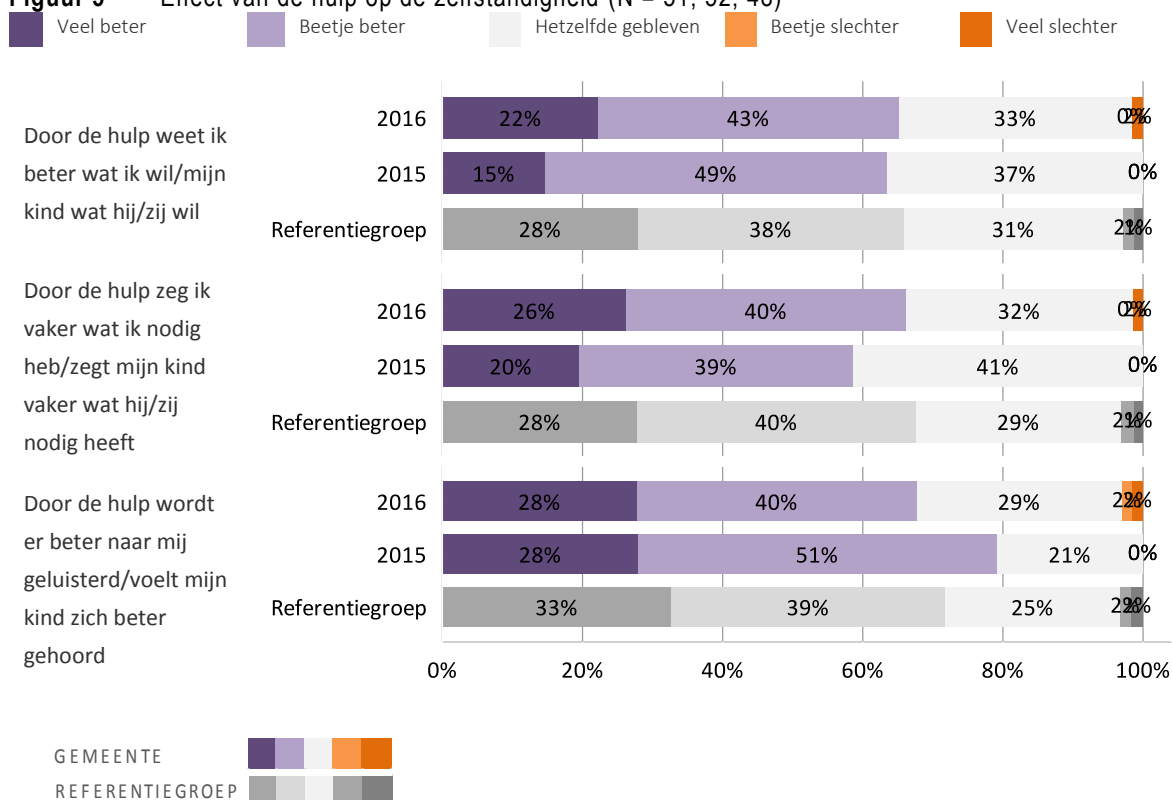
De door respondenten meest ervaren effecten van de hulp bij het opgroeien zijn:

1. Een beter gevoel (89%)
2. Een betere thuissituatie (84%)
3. Beter gedrag (82%)
4. Een veiliger gevoel (71%)

4.2 Zelfstandigheid

In hoeverre de hulp bijdraagt aan de zelfstandigheid van het kind komt in deze paragraaf aan de orde. De volgende figuur toont in welke mate respondenten ervaren dat de hulp effect heeft op hun zelfstandigheid/de zelfstandigheid van hun kind.

Figuur 5 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (N = 51, 52, 48)

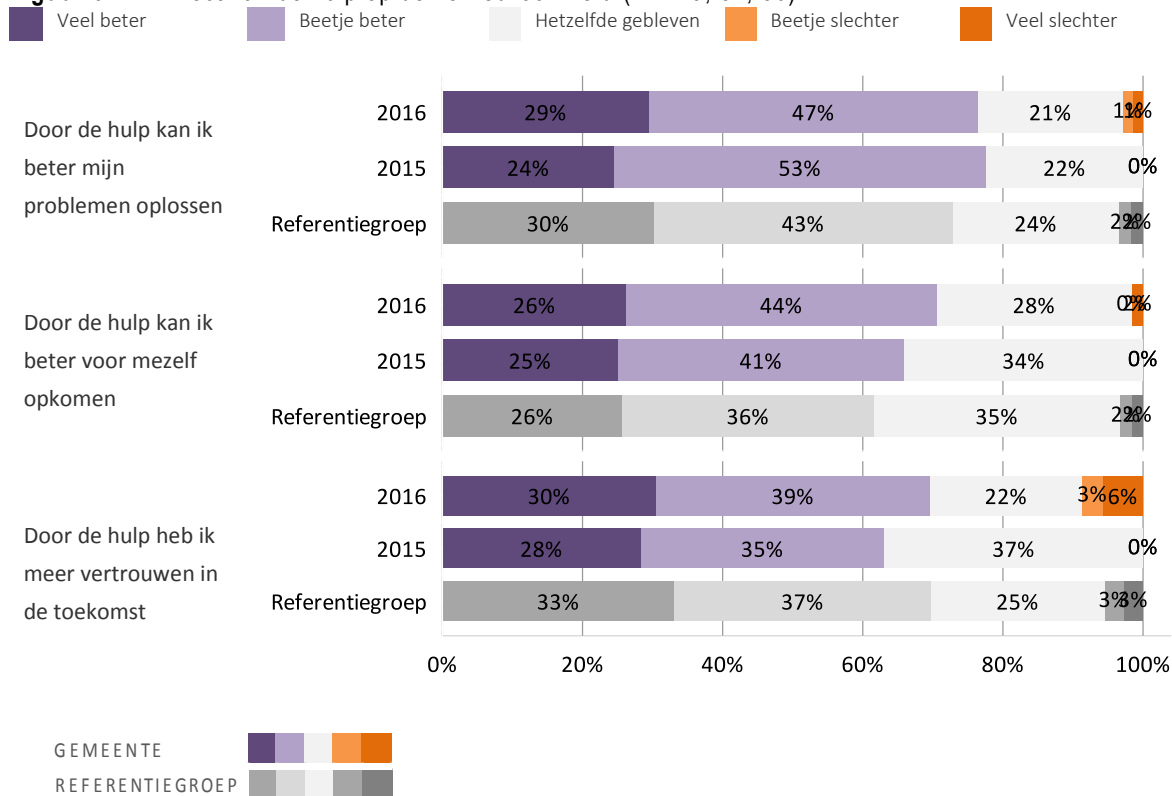


65% van de respondenten weet een beetje of veel beter wat hij of zij wil dankzij de hulp, in 2015 was dit 64%. Van de respondenten zegt 66% vaker te zeggen wat hij of zij nodig heeft dankzij de hulp, dat is een toename van 7% ten opzichte van 2015. 68% ervaart dat er beter of veel beter naar hen geluisterd wordt door de hulp. Op dit vlak is het effect ten opzichte van 2015 iets afgenomen (met 11%).

4.3 Zelfredzaamheid

Jongeren en ouders is gevraagd naar het effect van de hulp op hun eigen zelfredzaamheid. De volgende figuur toont de ervaringen van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen zelfredzaamheid meten.

Figuur 6 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (N = 49, 37, 50)

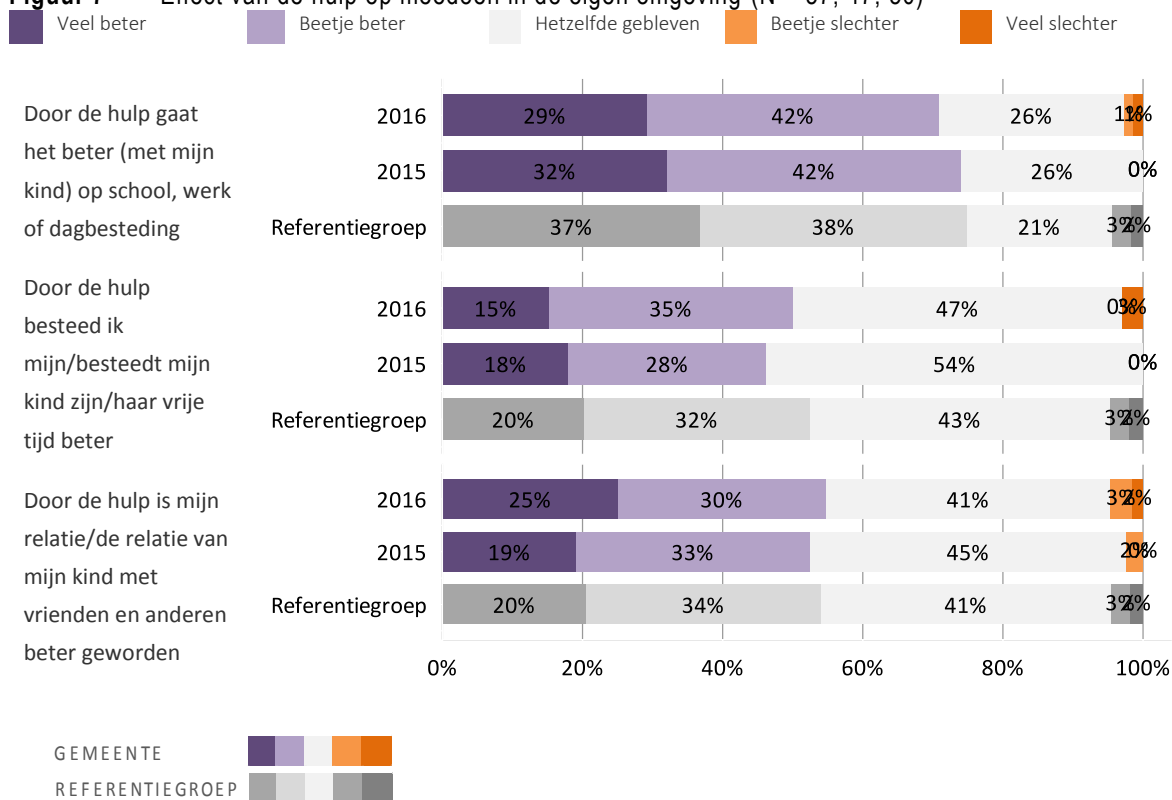


76% van de respondenten zegt door de hulp een beetje of veel beter problemen te kunnen oplossen, 70% kan beter voor zichzelf opkomen dankzij de hulp. Op beide vlakken scoort Heeze-Leende beter dan de referentiegroep. 69% heeft een beetje of een veel beter vertrouwen in de toekomst door de hulp.

4.4 Meedoen in de eigen omgeving

Hulp kan er ook aan bijdragen dat kinderen beter kunnen meedoen in de eigen omgeving. In dit onderzoek is ook naar de effecten van de hulp hierop gevraagd. In onderstaande figuur staan de resultaten van respondenten op de diverse enquêtevragen die samen meedoen weergegeven.

Figuur 7 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (N = 57, 47, 50)



71% van de respondenten geeft aan dat het door de hulp een beetje of veel beter gaat op school, werk of dagbesteding. 50% besteedt zijn of haar vrije tijd een beetje of veel beter dankzij de hulp. Voor eveneens 55% is de relatie met vrienden en anderen een beetje of veel beter geworden door de hulp.

Hoofdstuk 5

Wat gaat goed en wat kan beter?

5.1 Hulp of begeleiding: wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp en begeleiding die ze ontvangen, maar ook wat zij als minder goed ervaren. Wij hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet.

Tabel 1 Wat kan beter?

	Opmerking
1	Wachttijden
2	Communicatie
3	Professionaliteit hulpverleners

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat er beter zou kunnen.

- 'Het duurde 4 maanden voordat we daadwerkelijk hulp aangeboden kregen. In deze tijd hebben we zelf al veel kunnen veranderen.'*

'De weg ernaartoe! Wat een wirwar van (pre) intakes etc. etc. Kastje-muur! Uiteindelijk zelf buiten de gemeente psycholoog gezocht.'

'Aanvraag van PGN verliep snel, maar zowel bij de aanvraag als bij de verlenging ging er daarna iets mis bij het doorgeven aan de SVB.'
- 'Ik ben niet gehoord er is voorbijgegaan aan mijn vraag. Verder veel personeelwisselingen en slechte zorg.'*

'We missen vaak afstemming over de inhoud (terugkoppeling) die heeft plaatsgevonden tussen begeleiding en onze zoon.'

'Het heeft een aantal jaar gekost voordat het loket van de gemeente ging werken. Daarna is het aanvragen omslachtig geweest. Tot nu toe is hulp regelen via andere kanalen sneller en gemakkelijker geweest.'
- 'Betrokken maar onervaren hulpverlener. Had zich kritischer mogen opstellen.'*

'Dat we in onze specifieke situatie een onervaren hulpverlener aangewezen kregen.'

'Het zou prettig zijn wanneer ze meer de onderliggende problemen zouden hebben blootgelegd. Is heel moeilijk, maar daar kwamen ze niet toe.'

Tabel 2 Wat gaat goed?

	Opmerking
1	Professionaliteit en vriendelijkheid hulpverleners
2	Het effect van de hulp/begeleiding
3	Luisterend oor/empathisch vermogen

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal.

1. *'Ze was altijd heel aardig, lief en luisterend met aandacht voor ons.'*

'Er is door de hulpverlener goed geluisterd naar onze hulpvraag. Ze heeft goed ingespeeld op de situatie en iedere stap met ons afgestemd. Ze heeft snel een goede band op kunnen bouwen met onze dochter.'

'Je staat er niet alleen voor. Vanuit professionele perspectief meer inzicht + kennis op problematiek/uitdagen van zoon gekregen + handvatten. Zowel zoon als familie krijgt hulp waardoor er meer onderling begrip is.'
2. *'De hulp was er snel en dat was ook hoognodig. De hulp "kroop" direct en effectief in onze problemen.'*

'De hulpverlener heeft op een prettige manier geholpen door de gesprekken met elkaar. De opdrachten die zijn gegeven hebben ons kind meer zelfvertrouwen gegeven en nu zit zij vele malen beter in haar vel.'

'Hulpverlener maakt goed afgestemd programma op de hulpvraag van ons kind en steekt adequaat in op actuele situaties voor hem. Grote leercurve.'
3. *'Ik vond het fijn dat ik af en toe mijn hart kon luchten en daar feedback op kreeg.'*

'Dat er echt naar mijn kind geluisterd wordt, dat ze hem stimuleerde over zijn angst heen te kijken en nieuwe dingen te proberen.'

'Dat er veel aandacht voor het kind is. Het kind wordt gehoord!'

5.2 Opmerkingen over ondersteuning

In een open tekstvlak konden de respondenten opmerkingen schrijven over de ondersteuning die zij ontvangen. Onderstaande tabel geeft een top 3 van de meest genoemde opmerkingen weer. Een deel van de respondenten gebruikt het open tekstvlak om hun beperking en de vorm van ondersteuning die zij hebben te omschrijven. Of om aan te geven dat zij geen ondersteuning ontvangen. Deze opmerkingen zijn buiten de top 3 gelaten.

Tabel 3 Top 3 opmerkingen over de ondersteuning (%)

	Opmerking
1	Tips voor de gemeente
2	Communicatie/contact met gemeente
3	Wachttijden

De meest genoemde opmerkingen zijn dat men geen opmerkingen heeft, veelal omdat men al bij de vorige punten commentaar heeft gegeven. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven.

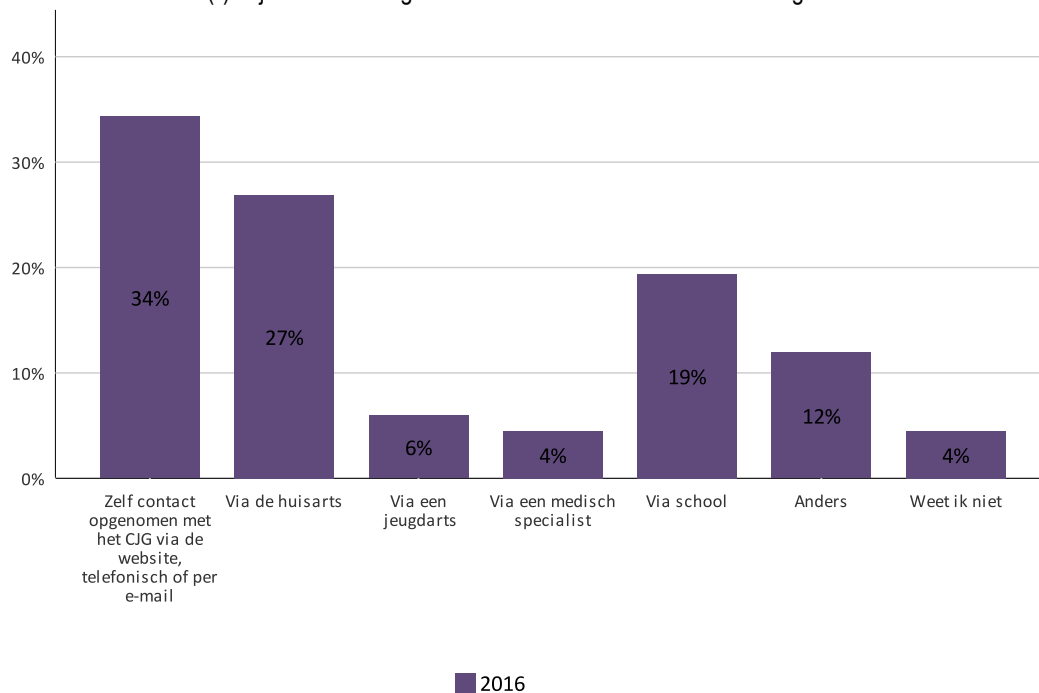
1. *'Eerder door de 'molen' komen. Niet duidelijk voor de hulpverleners naar wie ze moesten doorverwijzen.'*
'Alle dossiers bekijken voordat er een diagnose komt!'
2. *'Jammer dat de regeling rondom aanvraag PGB zo ondoorzichtig is en in 1^e instantie alles fout ging. Dit leidde tot grote frustraties.'*
'Het 'bemiddelen' van de zorg door de gemeente had in onze situatie geen enkele toegevoegde waarde en werkte alleen maar verwarrend en vertragend.'
3. *'Te lange wachttijd (2 jaar) voordat dit duidelijke didactische probleem kon worden opgepakt m.b.t. hulpverlening.'*
'Jammer dat het jaren geduurd heeft voordat er echt naar ons geluisterd werd. Onze zoon had eerder hulp kunnen gebruiken.'

Hoofdstuk 6

Contact met Centrum voor Jeugd en Gezin

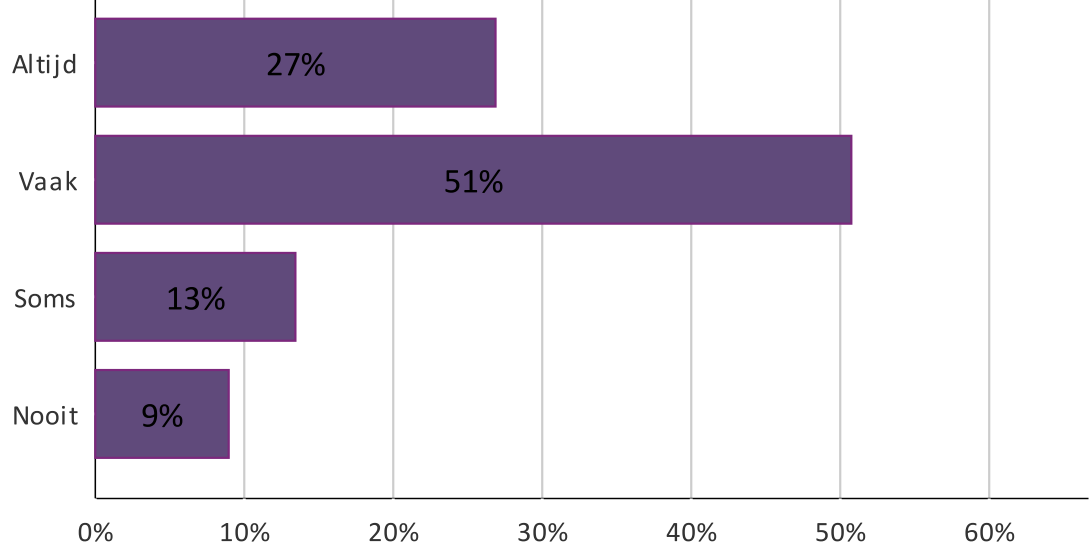
De gemeente Heeze-Leende heeft ervoor gekozen om tegelijk met de modellijst voor het Cliëntervaringsonderzoek Jeugd ook een vragenlijst mee te sturen voor mensen die contact hebben gehad met het Centrum voor Jeugd en Gezin. Deze vragen waren uitsluitend bedoeld voor mensen die contact hadden met het CJG. Omdat de vragen door de gemeente zelf zijn geformuleerd, is er geen referentiegroep bij de vragen in dit hoofdstuk.

Figuur 8 Hoe ben(t) u/je in contact gekomen met het Centrum voor Jeugd en Gezin



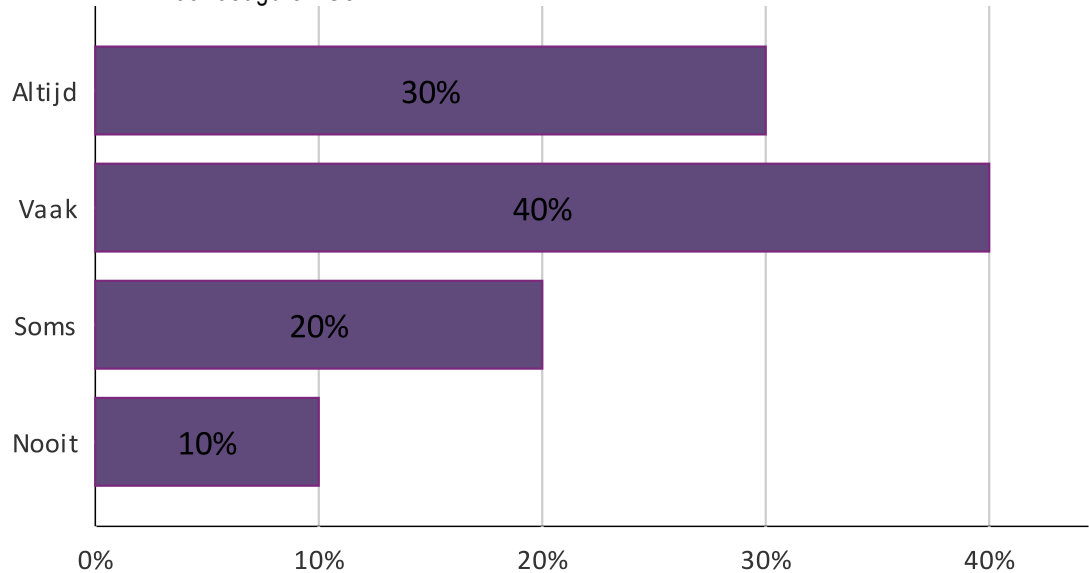
Uit bovenstaande figuur blijkt dat de meeste personen via de huisarts (27%) bij het CJG zijn gekomen of zelf contact hebben opgenomen (34%). Ook is er een groot deel (19%) via de school bij het CJG gekomen.

Figuur 9 Wij zijn snel geholpen/ik ben snel geholpen door het Centrum voor Jeugd en Gezin



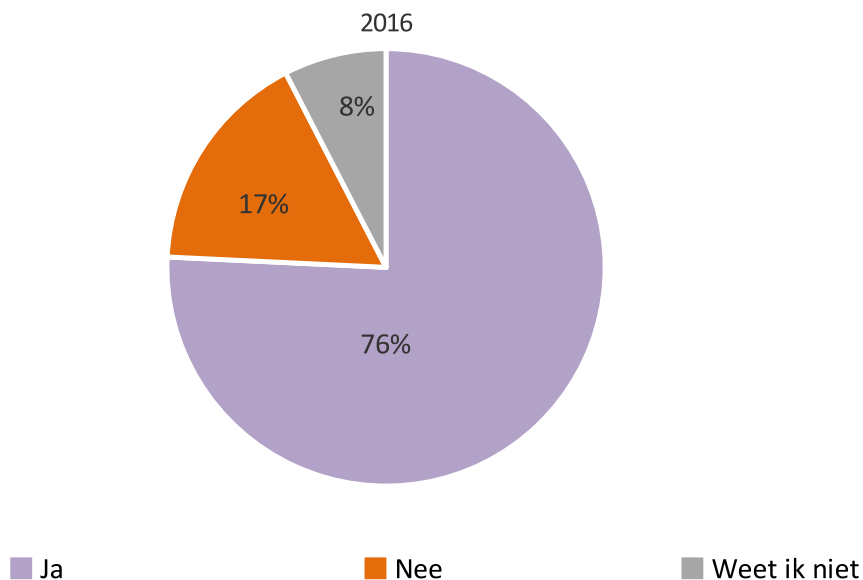
78% van de respondenten is van mening dat ze altijd tot vaak snel worden geholpen door het CJG. Ruim een derde heeft de ervaring dat dit niet altijd zo is.

Figuur 10 Wij krijgen de hulp die nodig is/ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb via het Centrum voor Jeugd en Gezin



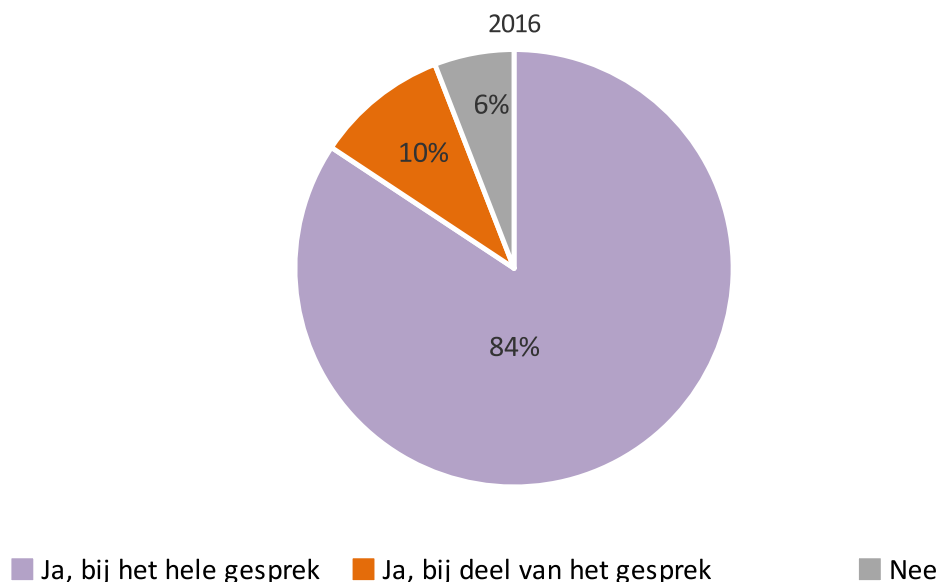
Bij elkaar meent 70% van de respondenten dat ze altijd tot vaak de hulp krijgen die nodig is.

Figuur 11 Is er een gesprek geweest met iemand van het Centrum voor Jeugd en Gezin over welke hulp uw kind/je nodig heeft/hebt?



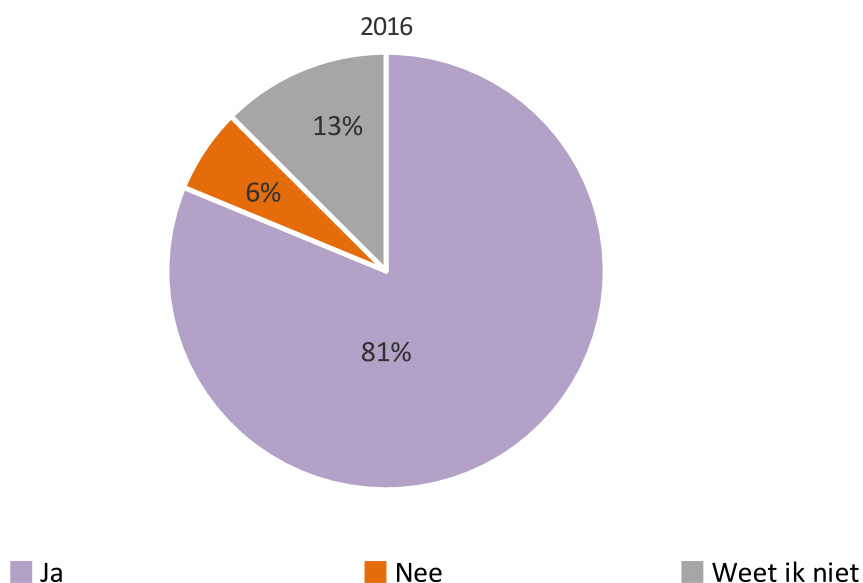
In de meeste gevallen is er een gesprek geweest; 76% zegt dat dit zo is en 8% weet het niet.

Figuur 12 Was u/je bij het gesprek aanwezig?



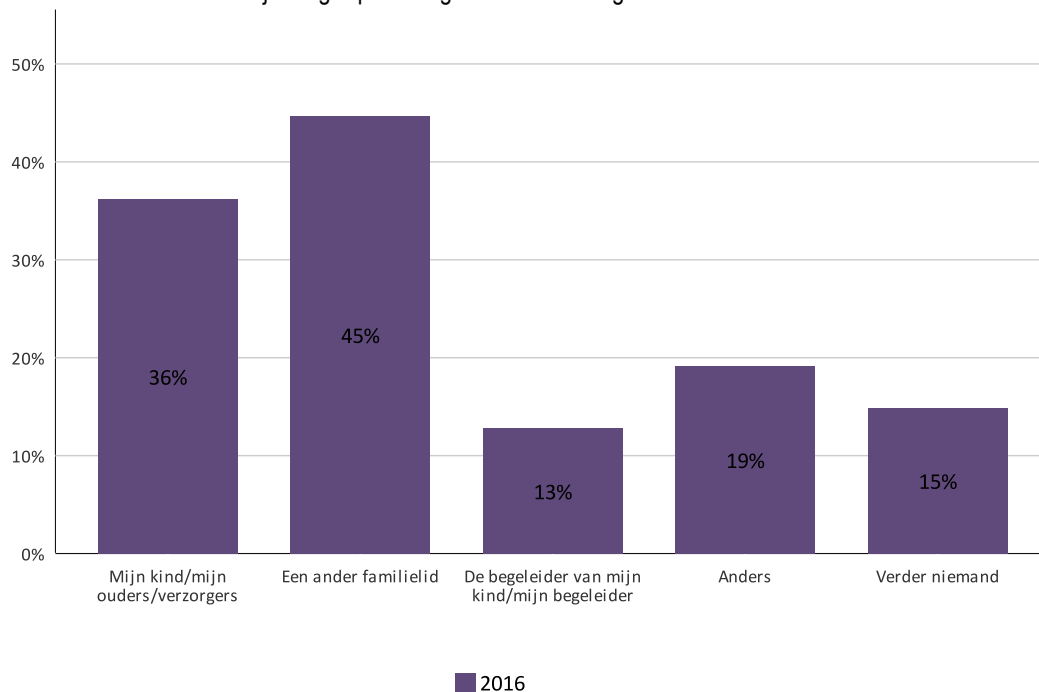
84% van de mensen die contact hadden met het CJG waren ook daadwerkelijk bij het gesprek aanwezig dat er later is gevoerd over de hulpvraag.

Figuur 13 Was het fijn om mee te praten over de hulp die uw kind/je nodig heeft/hebt?



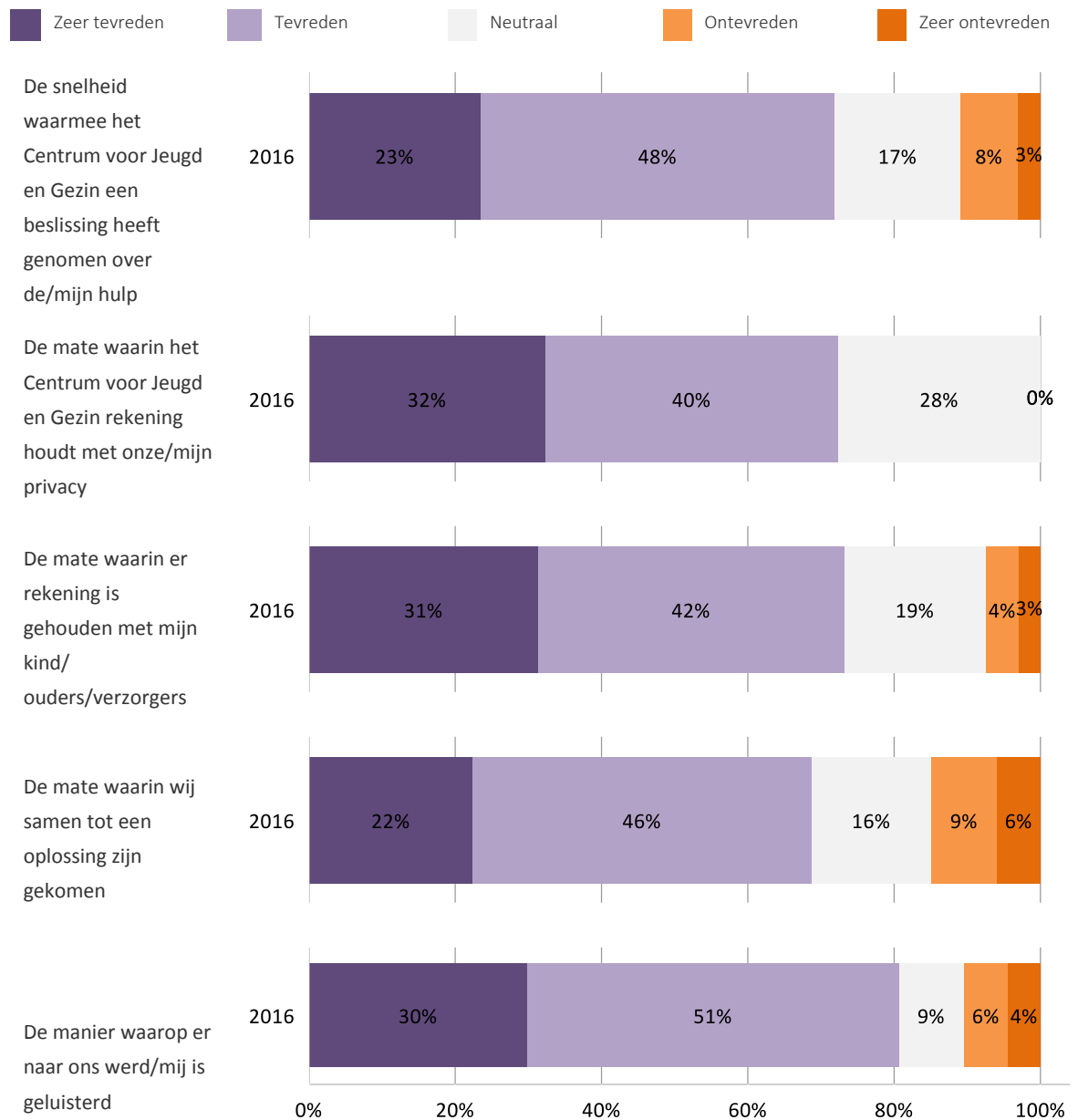
81% van de respondenten vond het fijn om mee te kunnen praten over de hulp die ze zelf of hun kind nodig had.

Figuur 14 Wie was er bij het gesprek nog meer aanwezig?



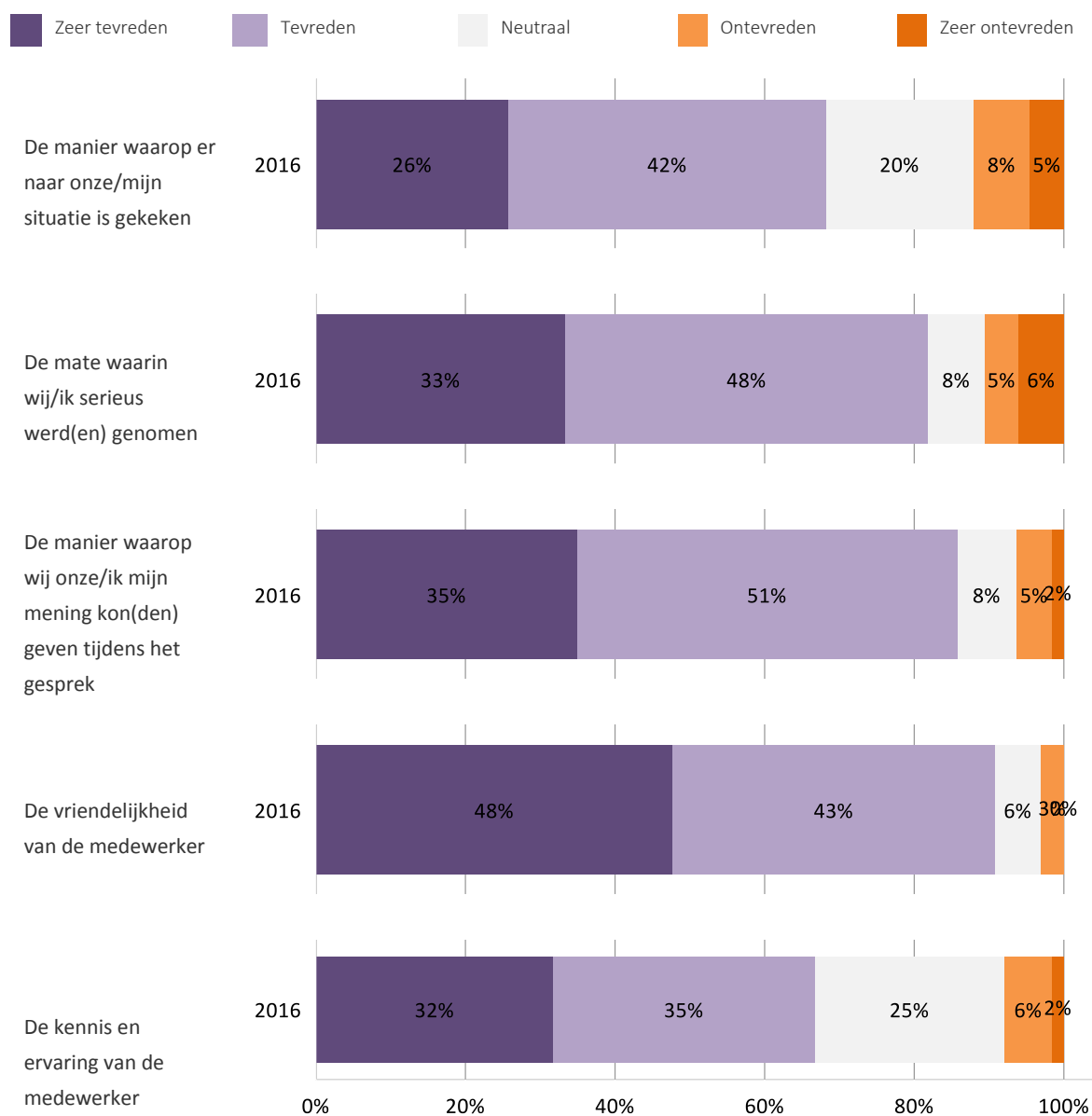
In ongeveer een derde van de gevallen waren de ouders en het kind aanwezig bij het gesprek. Bij bijna niemand was er een cliëntondersteuner bij het gesprek aanwezig, wel heeft een kleine groep (13%) de begeleider meegenomen naar het gesprek.

Figuur 15 Hoe tevreden ben(t) u/je over het Centrum voor Jeugd en Gezin als het gaat over ...



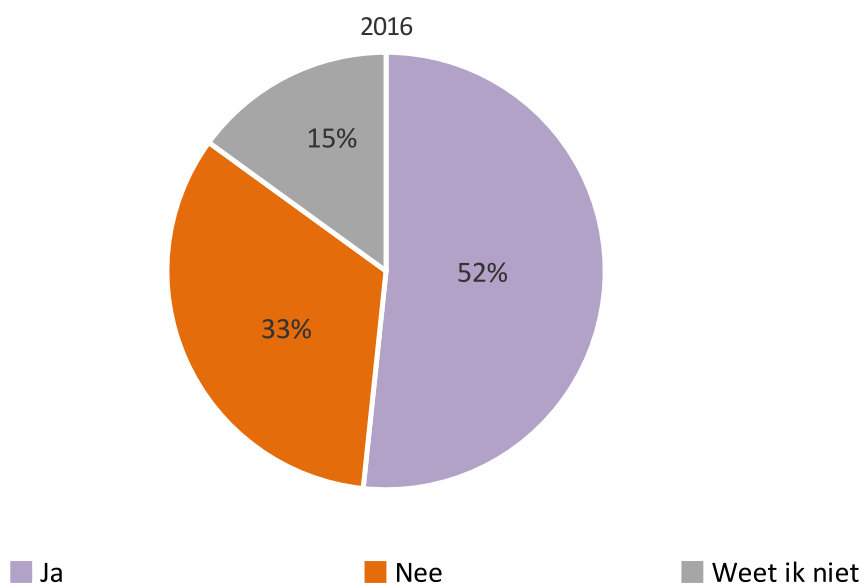
71% van de respondenten is tevreden over de snelheid waarmee het CJG hen heeft geholpen. Het meest tevreden zijn de respondenten over de manier waarop naar hen werd geluisterd (81%) en de mate waarin het CJG rekening hield met de ouders/verzorgers/het kind.

Figuur 16 Hoe tevreden ben(t) u/je over het Centrum voor Jeugd en Gezin als het gaat over ...



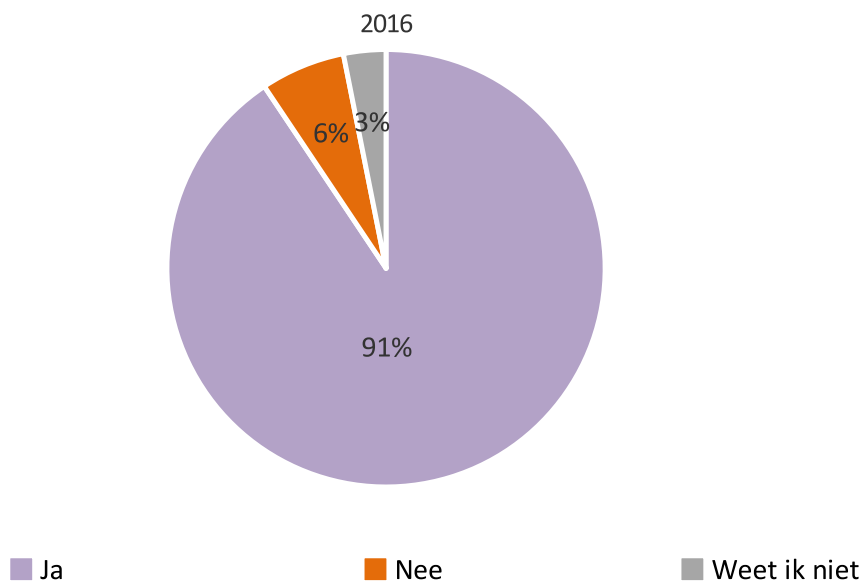
De respondenten zijn het meest tevreden over de vriendelijkheid van de CJG-medewerker; 91% is hierover (zeer) tevreden. Het minst tevreden zijn ze over de kennis en ervaring van de medewerker, maar daar is nog steeds 67% (zeer) tevreden over.

Figuur 17 Heeft u/heb je na afloop van het gesprek een gespreksverslag ontvangen?



Meer dan de helft van de respondenten (52%) heeft een gespreksverslag ontvangen van het CJG. Een derde geeft aan van niet.

Figuur 18 Was dit verslag een juiste weergave van het gesprek?



Van de personen die een gespreksverslag hebben gekregen, is bijna iedereen (91%) tevreden over de juiste weergave van het gesprek.

Tot slot konden respondenten aangeven wat verbeterd zou kunnen worden aan het contact met het CJG. In tabel 4 staan enkele verbeterpunten die het geheel illustreren.

Tabel 4 Wat kan er verbeterd worden aan het contact met het CJG?

1	We moesten erg lang wachten voordat er een daadwerkelijke afspraak gemaakt kon worden met de psycholoog. Elke keer zelf initiatief moeten nemen om contact te krijgen.
2	Dat de gemeente niet alleen maar het papier kijkt, maar ook naar de persoon zelf. Want papier is geduldig. We hebben 9 maanden moeten wachten op hulp.
3	Ik ben met mijn gezin echt goed en met warmte geholpen.
4	Eerder contact over lange wachtlijst of in ieder geval kort gesprek over urgentie.
5	Snellere communicatie tussen hulpverleners van verschillende instanties.
6	Alleen inzetten in complexe, lange termijn situaties. Zorg dat je snel kunt acteren en niet vertragend werkt. Niet alles hoeft via jouw instantie te gaan.
7	Aan het contact hoeft niks te veranderen. Alleen dat mijn kind niet de volledige zorg kan krijgen die het nodig heeft door contracten van de gemeente vind ik een kwalijke zaak!
8	Ik heb meerdere malen contact opgenomen voor hulp. Telkens belande wij onderaan op de stapel. Erg vervelend dat dit kan gebeuren.

Bijlage 1

Tabellen met onderzoeksresultaten

In de zesde kolom staan de totalen van de uitkomsten van jongeren en ouders gezamenlijk. In de tweede kolom staan de uitkomsten van jongeren apart, gevolgd door de uitkomsten van ouders in de vierde kolom. In de een na laatste kolom is het gemiddelde over alle gemeenten die het onderzoek door BMC Onderzoek hebben laten uitvoeren, weergegeven.

In de tabellen zijn de stellingen zoals geformuleerd in de vragenlijst voor jongeren opgenomen. Voor ouders gaan deze stellingen over hun kind.

Tabel 5 Achtergrondgegevens

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N (samen)	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N (samen)
Geslacht												
Jongen	39%	23			39%	23	47%	653			47%	653
Meisje	61%	23			61%	23	53%	653			53%	653
Moeder			84%	58	84%	58			81%	1.542	81%	1.542
Vader			16%	58	16%	58			15%	1.542	15%	1.542
Anders			0%	58	0%	58			4%	1.542	4%	1.542
Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)												
12 t/m 17 jaar	87%	23			87%	23	90%	652			90%	652
18 t/m 22 jaar	13%	23			13%	23	10%	652			10%	652

Leeftijd kind (vragenlijst ouders)												
0 t/m 3 jaar			2%	60	2%	60			3%	1.565	3%	1.565
4 t/m 11 jaar			52%	60	52%	60			51%	1.565	51%	1.565
12 t/m 17 jaar			47%	60	47%	60			45%	1.565	45%	1.565
Duur hulp												
Korter dan 3 maanden	12%	24	9%	55	10%	79	10%	631	13%	1.514	12%	2.145
Tussen de 3 en 6 maanden	12%	24	20%	55	18%	79	16%	631	19%	1.514	18%	2.145
Tussen de 6 en 12 maanden	33%	24	31%	55	32%	79	23%	631	25%	1.514	24%	2.145
Langer dan een jaar	42%	24	40%	55	41%	79	51%	631	43%	1.514	45%	2.145

Tabel 6 Toegankelijkheid van voorzieningen (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	75%	24	73%	59	73%	83	74%	622	71%	1.545	71%	2.167
Ik ben snel geholpen	61%	23	74%	58	70%	81	66%	611	64%	1.498	65%	2.109
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb/die mijn kind nodig heeft	72%	25	79%	56	77%	81	79%	619	76%	1.506	77%	2.125

Tabel 7 Uitvoering van de kwaliteit van zorg (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	68%	25	81%	59	77%	84	78%	622	78%	1.503	78%	2.125
De verschillende organisaties werken goed samen om mij/mij en mijn kind te helpen	71%	24	73%	48	72%	72	66%	505	63%	1.290	64%	1.795
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	71%	24	74%	57	73%	81	73%	615	73%	1.492	73%	2.107
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	64%	25	86%	57	79%	82	76%	617	85%	1.481	83%	2.098

Tabel 8 Uitvoering van de kwaliteit van hulpverleners (% vaak/altijd)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
De hulpverleners weten genoeg om mij/mij en mijn kind te kunnen helpen	76%	25	84%	55	81%	80	78%	627	77%	1.504	77%	2.131
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	76%	25	90%	59	86%	84	86%	622	85%	1.516	85%	2.138
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	84%	25	95%	58	92%	83	93%	627	92%	1.509	92%	2.136

Tabel 9 Effect van de hulp bij het opgroeien (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich beter	73%	22	96%	50	89%	72	80%	603	83%	1.440	82%	2.043
Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	68%	22	89%	46	82%	68	75%	554	80%	1.311	78%	1.865
Door de hulp gaat het thuis beter	75%	24	88%	48	83%	72	71%	526	78%	1.252	76%	1.778
Door de hulp voel(t) ik mij/mijn kind zich veiliger	62%	21	76%	41	71%	62	58%	492	72%	1.170	68%	1.662

Tabel 10 Effect van de hulp op de zelfstandigheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp weet ik beter wat ik wil/mijn kind wat hij/zij wil	67%	21	64%	42	65%	63	62%	551	68%	1.236	66%	1.787
Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb/zegt mijn kind vaker wat hij/zij nodig heeft	59%	22	70%	43	66%	65	64%	557	69%	1.248	68%	1.805
Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd/voelt mijn kind zich beter gehoord	62%	21	70%	44	68%	65	60%	548	77%	1.267	72%	1.815

Tabel 11 Effect van de hulp op de zelfredzaamheid (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	71%	24	80%	44	76%	68	75%	582	72%	1.016	73%	1.598
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	68%	22	72%	39	70%	61	63%	546	61%	867	62%	1.413
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	59%	22	74%	47	70%	69	65%	564	72%	1.088	70%	1.652

Tabel 12 Effect van de hulp op meedoen in de eigen omgeving (% een beetje/veel beter geworden)

	Jongeren	N	Ouders	N	Jongeren en ouders	N	Referentiegroep jongeren	N	Referentiegroep ouders	N	Referentiegroep jongeren en ouders	N
Door de hulp gaat het beter (met mijn kind) op school, werk of dagbesteding	64%	22	74%	50	71%	72	71%	605	76%	1.373	75%	1.978
Door de hulp besteed ik mijn/besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	48%	23	51%	43	50%	66	52%	538	53%	1.144	52%	1.682
Door de hulp is mijn relatie/de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	48%	21	58%	43	55%	64	48%	537	57%	1.162	54%	1.699

POSTADRES
Postbus 490
3800 AL Amersfoort

TELEFOON
033 - 496 52 00

INTERNET
www.bmc.nl