

## Clïentervaringsonderzoek Jeugd 2018 en 2019

Gemeente Hattem



# Inhoud

SAMENVATTING	1
HOOFDSTUK 1 INLEIDING	3
1.1    Aanleiding onderzoek	3
1.2    Doelgroep	3
1.3    Privacy	3
1.4    Steekproef en respons	3
1.5    Leeswijzer	4
HOOFDSTUK 2 TOEGANG TOT JEUGDHULP	5
HOOFDSTUK 3 MEDEWERKERS EN WERKWIJZE	11
HOOFDSTUK 4 UITVOERING VAN DE HULP	14
HOOFDSTUK 5 WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER?	17
BIJLAGE 1    TABELLEN	20

*Dit document is opgesteld door BMC en de (auteurs)rechten met betrekking tot de inhoud en het format van dit document berusten bij BMC. Dit document is uitsluitend bedoeld voor gebruik door de opdrachtgever en mag niet worden gepubliceerd of aan anderen ter beschikking worden gesteld zonder uitdrukkelijke voorafgaande toestemming van BMC.*

## Samenvatting

De gemeente Hattem heeft voor zowel 2018 als 2019 een kwantitatief cliëntervaringonderzoek uitgezet onder ouders en jongeren die jeugdhulp ontvangen. Voor dit onderzoek zijn papieren en digitale vragenlijsten ingevuld. De gemeente heeft ervoor gekozen om de resultaten van beide vragenlijsten te combineren en in één rapport weer te geven. In de figuren zijn daarom de resultaten van zowel 2018 als 2019 te zien, evenals 2017. In deze samenvatting zullen we de verschillen tussen de jaren op de belangrijkste punten weergeven. Ook zullen we in het rapport de open antwoorden 2018 en 2019 splitsen.

Een onderzoek naar de ervaringen van jeugdhulpcliënten is vanaf 2016 verplicht voor alle gemeenten in Nederland. De gemeente Hattem heeft daarbij gekozen om zelf een vragenlijst op te stellen die ook in 2017 is gehanteerd. Dit onderzoek gaat in op thema's als toegankelijkheid van voorzieningen, uitvoering van de zorg en werkwijze van het CJG.

Dit onderzoek geeft inzicht in de ervaringen van jongeren en ouders die jeugdhulp ontvangen. In de weergave van de resultaten zijn de antwoorden van jongeren en ouders samengenomen. Vanwege het beperkte aantal respondenten hebben de resultaten van dit onderzoek een indicatief karakter.

### Toegang tot jeugdhulp

Jongeren en ouders is gevraagd naar de toegankelijkheid van de voorzieningen. Van de respondenten uit 2019 geeft 80% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp of ondersteuning nodig hebben. In 2018 was dit 78%. Dit is bij elkaar een mooie stijging ten opzichte van 2017, toen dit nog 72% was. Ongeveer een derde van de respondenten in 2019 is doorverwezen via het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG)/Toegangsteam Jeugd en een kwart is doorverwezen via de huisarts. Het aantal dat is doorverwezen door de huisarts is de afgelopen jaren toegenomen tot 31% in 2019.

Het is van belang dat ouders en kinderen zich gehoord voelen en dat ze snel weten waar ze aan toe zijn. Daarom is gevraagd naar de snelheid waarmee ze geholpen zijn, nadat de jongere of ouder zich met een vraag had gemeld. In 2019 is 81% van de respondenten snel geholpen. In 2018 was 72% van de respondenten van mening dat ze snel geholpen zijn. Op dit punt is dus aanzienlijk beter gescoord in 2019. Ook de bereikbaarheid is belangrijk als het gaat om jeugdhulp. De telefonische bereikbaarheid is volgens 83% van de respondenten voldoende. Dat is een significante stijging ten opzichte van 2017, toen slechts 46% hierover tevreden was.

### Medewerkers en werkwijze

Respondenten konden middels een aantal stellingen hun tevredenheid aangeven over de werkwijze van de medewerkers van het CJG/Toegangsteam. De respons op deze vragen over zowel 2018 als 2019 is laag, omdat een deel van de respondenten niet met hen maar bijvoorbeeld met een huisarts heeft gesproken. De resultaten op dit vlak zijn daarom indicatief.

Over de gehele linie genomen zijn respondenten positief over de werkwijze van het CJG/Toegangsteam. Zo heeft in 2018 84% van de respondenten het idee dat ze serieus zijn genomen in het gesprek door de medewerker. In 2019 heeft 100% dat gevoel. Ook als het gaat om de stellingen over de medewerker zelf zien we hetzelfde positieve beeld.

Opvallend is de stijging als het gaat om het kijken wat de cliënt zelf of het netwerk kan doen. Volgens de respondenten gebeurt dat in 100% van de gesprekken, dat zijn mooie cijfers.

### **Uitvoering van de hulp**

Respondenten is gevraagd hoe zij de zorg of hulp ervaren die zij van een zorgaanbieder ontvangen. Hierbij is ingegaan op de zorg in het algemeen en op de hulpverlener. Van alle respondenten is 93% tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ze ontvangen. Ook past de ondersteuning volgens 96% bij de hulpvraag. Het doel is om te werken volgens het principe één gezin, één plan, één regisseur. In 2019 ervaart 90% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. In 2018 was dit 76%.

Informatievoorziening over de hulp is belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 95% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. In 2018 was dit 83%. 98% van de respondenten meent dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. In 2018 was dit 88%.

### **Wat gaat goed en wat kan beter?**

Ten slotte zijn aan de respondenten twee open vragen voorgelegd waarin ze konden aangeven wat ze goed vonden gaan en wat volgens hen beter kan. Van ieder jaar is hiervan een top 3 gemaakt waar bij ieder aspect een aantal citaten zijn opgenomen in het rapport. De wachttijden en communicatie rondom het opstarten van het traject zijn in beide jaren genoemd als verbeterpunt.

**Tabel 1** Wat vindt u goed aan de hulp of begeleiding?

	2018	2019
<b>1</b>	Deskundigheid	Opstarten van het traject
<b>2</b>	Helder traject	Het effect van de hulp/begeleiding
<b>3</b>	Luisterend oor	Communicatie met zorgaanbieder

**Tabel 2** Wat kan beter?

	2018	2019
<b>1</b>	Wachttijden	Communicatie
<b>2</b>	Deskundigheid	Wachttijden
<b>3</b>	Communicatie en doorverwijzing	Wisseling van hulpverleners

# 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 voldoet u aan deze verplichting.

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 werkwijze van het CJG.

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 van beleid.

## 1.2 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek zijn jongeren (12-18 jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot 18 jaar) die in het kader van de Jeugdwet een individuele voorziening ontvangen.

De gestelde vragen in dit onderzoek zijn voor jongeren en ouders hetzelfde. De vragenlijsten verschillen enkel in taalgebruik. Dit rapport 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.

## 1.3 Privacy

De privacy van jeugdhulpcliënten is een belangrijk aandachtspunt in dit onderzoek. Er zijn meerdere maatregelen genomen om de privacy van respondenten te waarborgen en te voldoen aan de eisen van de AVG. In alle communicatie is benadrukt dat het onderzoek 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. Voor de uitvoering van het onderzoek heeft de gemeente Hattem met BMC een verwerkersovereenkomst afgesloten.

## 1.4 Steekproef en respons

In overleg met BMC heeft de gemeente Hattem alle inwoners die jeugdhulp ontvangen aangeschreven voor zowel 2018 als 2019. Dit onderzoek gaat dus over twee jaren. De resultaten van de afgelopen twee jaren zijn daarom veelal tegen elkaar afgezet.

In 2018 zijn in totaal 213 ouders en 92 jongeren aangeschreven. In uw gemeente hebben in totaal 32 ouders en 7 jongeren deelgenomen aan dit onderzoek door een vragenlijst in te vullen (9 online en 30 op papier). Dat is een responspercentage van 12,8%. De resultaten zijn op basis van deze respons indicatief. Voor schriftelijk en online onderzoek onder deze doelgroep is een respons van 15% gangbaar.

In 2019 zijn bij elkaar 256 ouders en 120 jongeren aangeschreven. Hiervan hebben 38 ouders en 11 jongeren deelgenomen door een vragenlijst in te vullen (14 online en 35 op papier). Hiermee is het responspercentage voor dit jaar 13%. Ook deze resultaten zijn indicatief.

De antwoordoptie 'N.v.t.' wordt bij stellingen standaard niet weergegeven zodat een ordinale schaal overblijft. In bijlage 1 is weergegeven hoeveel respondenten per antwoordcategorie hebben geantwoord.

### **1.5 Leeswijzer**

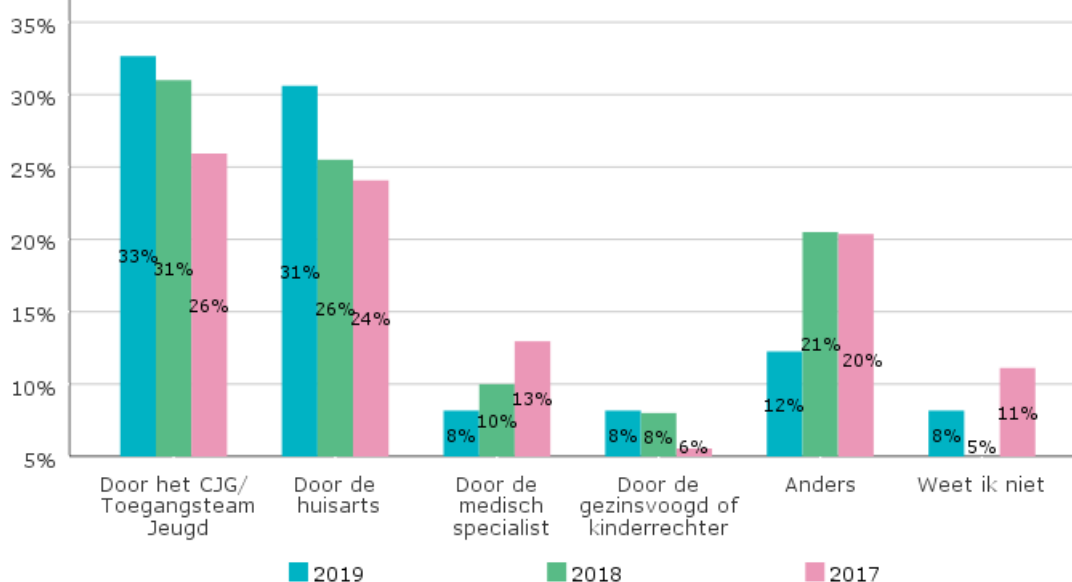
Hoofdstuk 2 gaat in op de ervaringen van respondenten met de toegankelijkheid van voorzieningen. Daarna komt de werkwijze van het CJG aan bod, gevolgd door hoofdstuk 4 over de uitvoering van zorg. In hoofdstuk 5 staat beschreven wat goed gaat en wat beter kan.

## Hoofdstuk 2 Toegang tot jeugdhulp

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 gemeenten, bijvoorbeeld via een Centrum voor Jeugd en Gezin of een sociaal (wijk)team. 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.

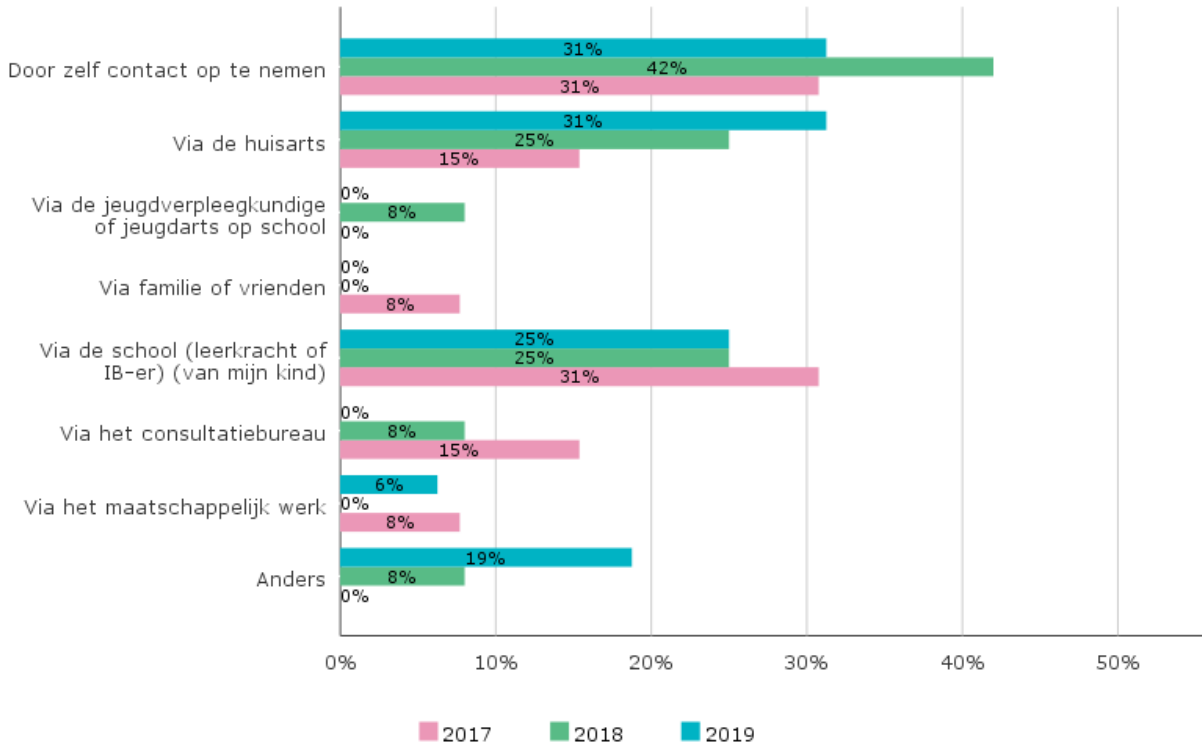
**Figuur 1** Door wie bent u/is uw kind/ben je doorverwezen naar jeugdhulp?



Aan de respondenten is als eerste gevraagd door wie ze zijn doorverwezen. In ongeveer een derde van de gevallen is het CJG/Toegangsteam Jeugd de doorverwijzer in 2018 en 2019. Het aantal dat is doorverwezen door de huisarts is de afgelopen jaren toegenomen tot 31% in 2019.

Vervolgens is een aantal vragen gesteld over de doorverwijzing via het CJG. Het is goed te beseffen dat de N op deze vraag zeer klein is (14 respondenten in 2019 en 12 in 2018). De resultaten zijn dus indicatief en fluctueren sterk. De meeste respondenten nemen in ieder geval zelf contact op of komen via de huisarts bij het CJG, gevolgd door school.

**Figuur 2** Hoe bent u/ben je bij het CJG/Toegangsteam Jeugd terechtgekomen?

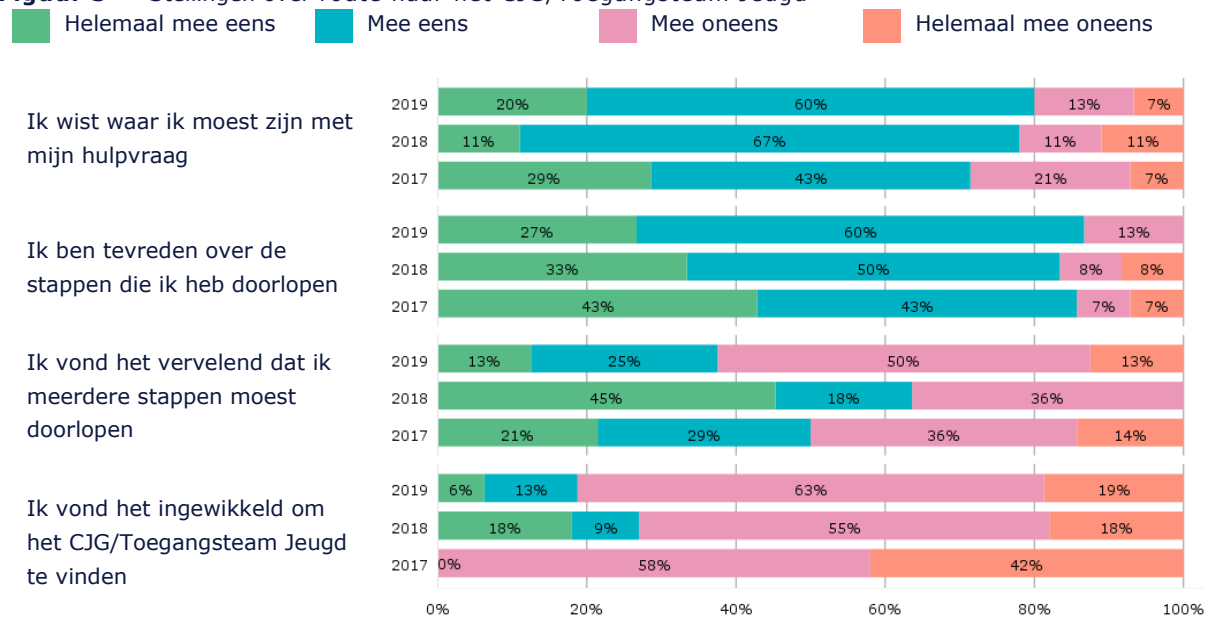


\* Bij deze vraag was het mogelijk om meerdere antwoorden aan te kruisen.



Hierna is aan de respondenten een aantal stellingen voorgelegd over de route naar het CJG/Toegangsteam Jeugd. In 2019 geeft 80% van de respondenten aan dat ze het eens zijn met de stelling dat ze weten waar ze terecht kunnen als er hulp nodig is. Dat is een mooie stijging ten opzichte van 2017 toen dit nog 72% was. 63% van de respondenten vindt het vervelend dat ze meerdere stappen moesten doorlopen in 2019. In 2018 was dit 36%. Slechts 19% vond het in 2019 ingewikkeld om het CJG/Toegangsteam Jeugd te vinden. In 2018 was dit 18%. Slechts 0% vond het in 2017 ingewikkeld om het CJG/Toegangsteam Jeugd te vinden.

**Figuur 3** Stellingen over route naar het CJG/Toegangsteam Jeugd\*

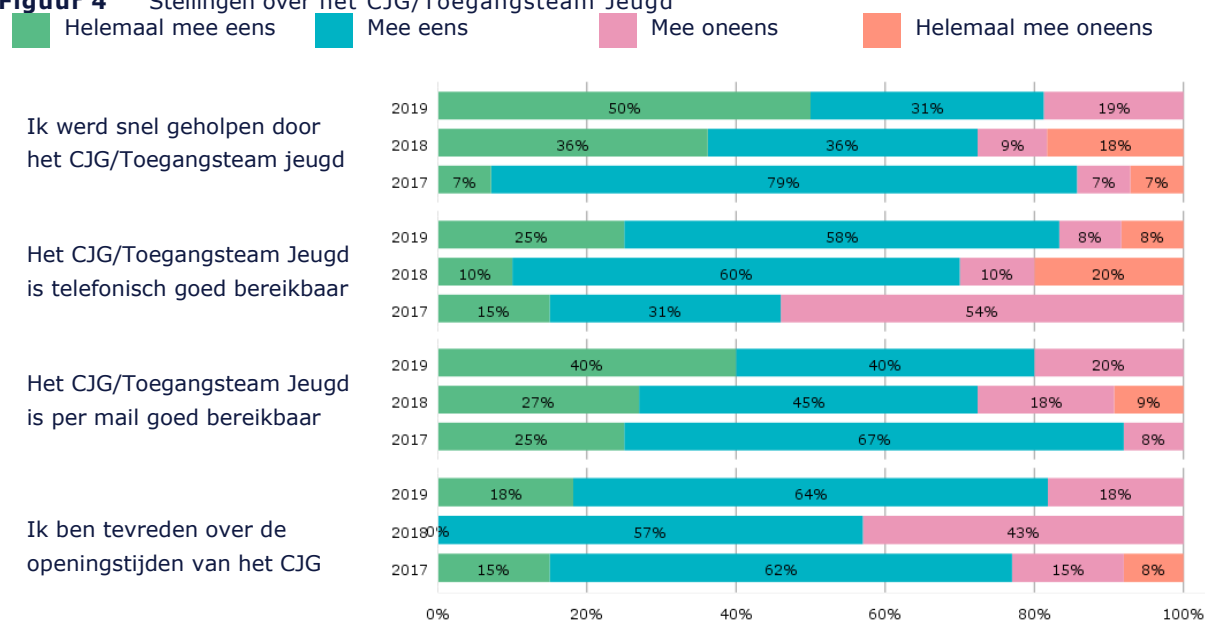


\* De antwoordoptie N.v.t. wordt bij stellingen standaard niet weergegeven zodat een ordinale schaal overblijft. In de bijlage is weergegeven hoeveel respondenten per antwoordcategorie hebben geantwoord.

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. 81% van de respondenten is snel geholpen in 2019. In 2018 was dit 72%. Dat is een mooie stijging.

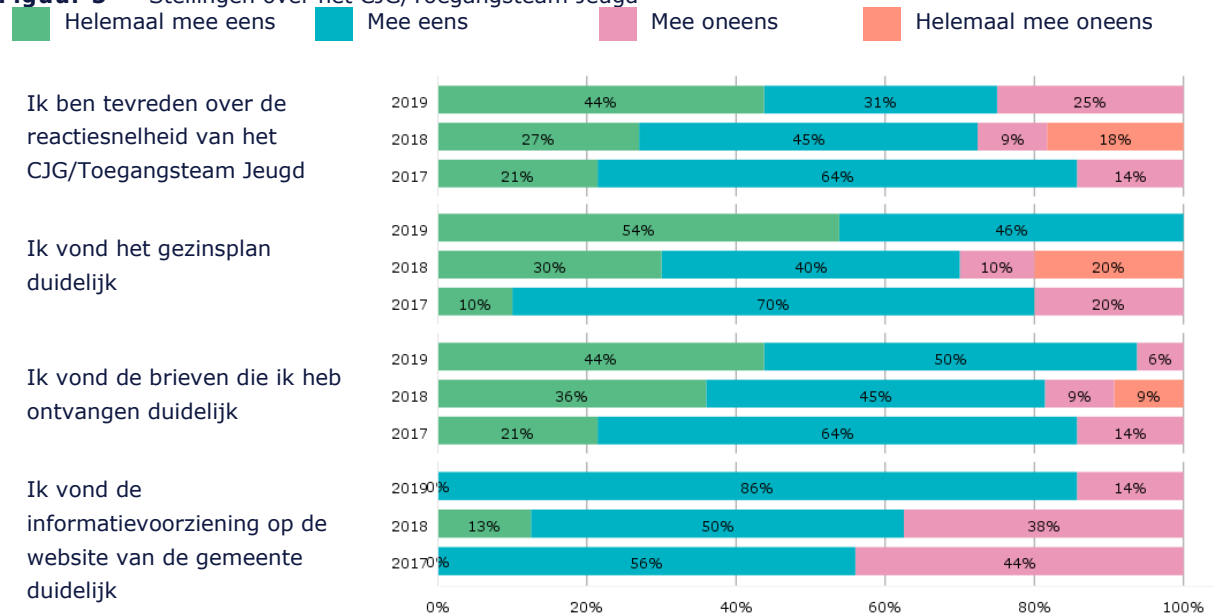
Bereikbaarheid is tevens belangrijk als het gaat om de toegankelijkheid van jeugdhulp. De telefonische bereikbaarheid is volgens 83% van de respondenten voldoende in 2019. Dat is een significante stijging ten opzichte van 2017, toen slechts 46% hierover tevreden was. Per e-mail is het CJG/Toegangsteam Jeugd ook goed bereikbaar volgens de respondenten en ook over de openingstijden van het CJG zijn de meeste respondenten tevreden in 2019.

**Figuur 4** Stellingen over het CJG/Toegangsteam Jeugd



Over de reactiesnelheid van het CJG/Toegangsteam Jeugd is driekwart van de respondenten erg tevreden. Als het gaat om de duidelijkheid van de brieven en de gezinsplannen, zien we een nog hogere tevredenheid. Waar de website in 2017 nog lang niet door iedereen als handig instrument werd gezien om informatie in te winnen (44% was hier ontevreden over), zien we dat in 2019 bij elkaar 86% hierover tevreden is.

**Figuur 5** Stellingen over het CJG/Toegangsteam Jeugd



Tot slot konden respondenten in een open tekstvlak een opmerking plaatsen over hun ervaring met het CJG/Toegangsteam Jeugd. Hieronder staan een aantal reacties die zijn gegeven. Het geheel aan opmerkingen is zeer gering (minder dan vijf per jaar).

**Tabel 3** Ervaringen met het CJG/Toegangsteam Jeugd

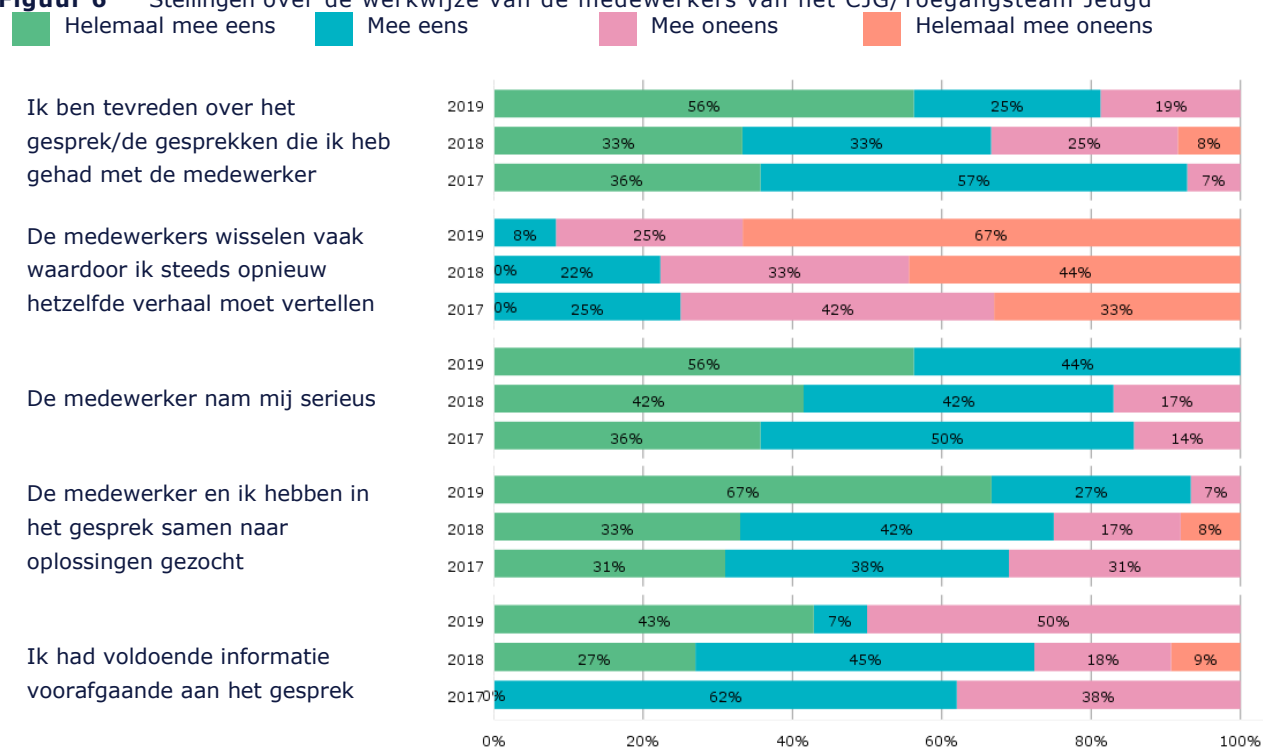
<b>Wilt u nog meer kwijt over uw ervaringen met het CJG/Toegangsteam Jeugd?</b>
<b>2018</b>
<i>De desbetreffende dame was op vakantie en nam pas na 4 weken een keer contact op en was erg onduidelijk. Ze werd zelfs geïrriteerd omdat wij de zaken niet voor elkaar hadden. We zijn twee keer voor niets bij het CJG geweest omdat er weer miscommunicatie was.</i>
<i>Prima geholpen door de medewerkers van het CJG. Fijne communicatie, vragen ook door.</i>
<b>2019</b>
<i>Wij zijn bij jullie terechtgekomen op het moment dat de gemeente de zorg ging overnemen. Dat ging wat onhandig omdat alles nieuw was en er nog niet zoveel duidelijkheid was. Echter de medewerkers deden hun werk prima! We zijn netjes verder geholpen.</i>
<i>Je moet wel vaak iets dubbel invullen. Bij de gezinsplannen moet je bij ieder vervolg weer dezelfde vragen beantwoorden.</i>
<i>Super geholpen door de medewerker!</i>

## Hoofdstuk 3 Medewerkers en werkwijze

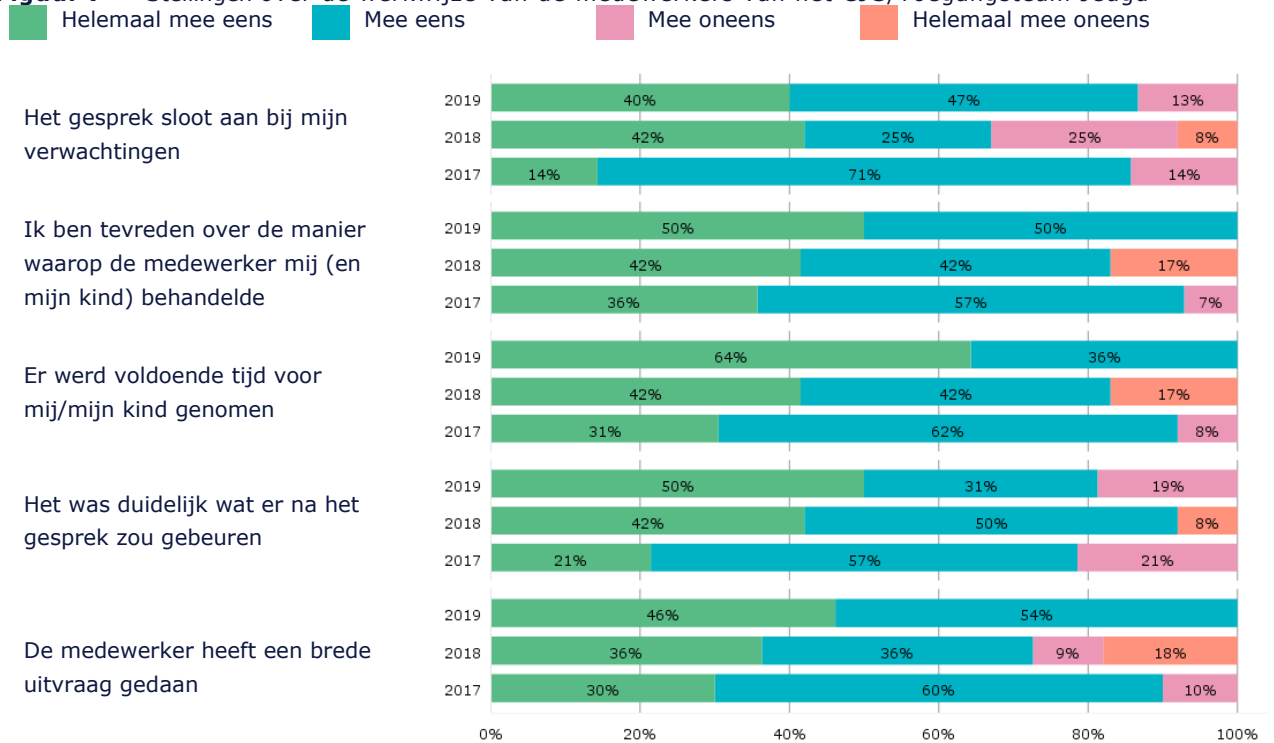
In dit hoofdstuk komen de ervaringen met de werkwijze van de medewerkers van het CJG/Toegangsteam Jeugd aan bod. Hiervoor is een aantal stellingen uitgezet waarbij respondenten konden aangeven in hoeverre ze het daar mee eens waren. Over de gehele linie genomen zijn respondenten positief over de werkwijze van het CJG/Toegangsteam Jeugd. Wel dient bij de onderstaande resultaten rekening gehouden te worden met het feit dat de N laag is (N=16 in 2019 en N=12 in 2018).

84% van de respondenten heeft het idee dat ze serieus genomen worden in 2018 en 100% heeft het gevoel dat ze in het gesprek serieus zijn genomen door de medewerker in 2019. Als het gaat om het wisselen van medewerkers, is 8% van mening dat dit vaak gebeurt. Voor wat betreft informatie voorafgaand aan het gesprek is 50% in 2019 van mening dat dit voldoende was. In 2018 was dit 72%.

**Figuur 6** Stellingen over de werkwijze van de medewerkers van het CJG/Toegangsteam Jeugd

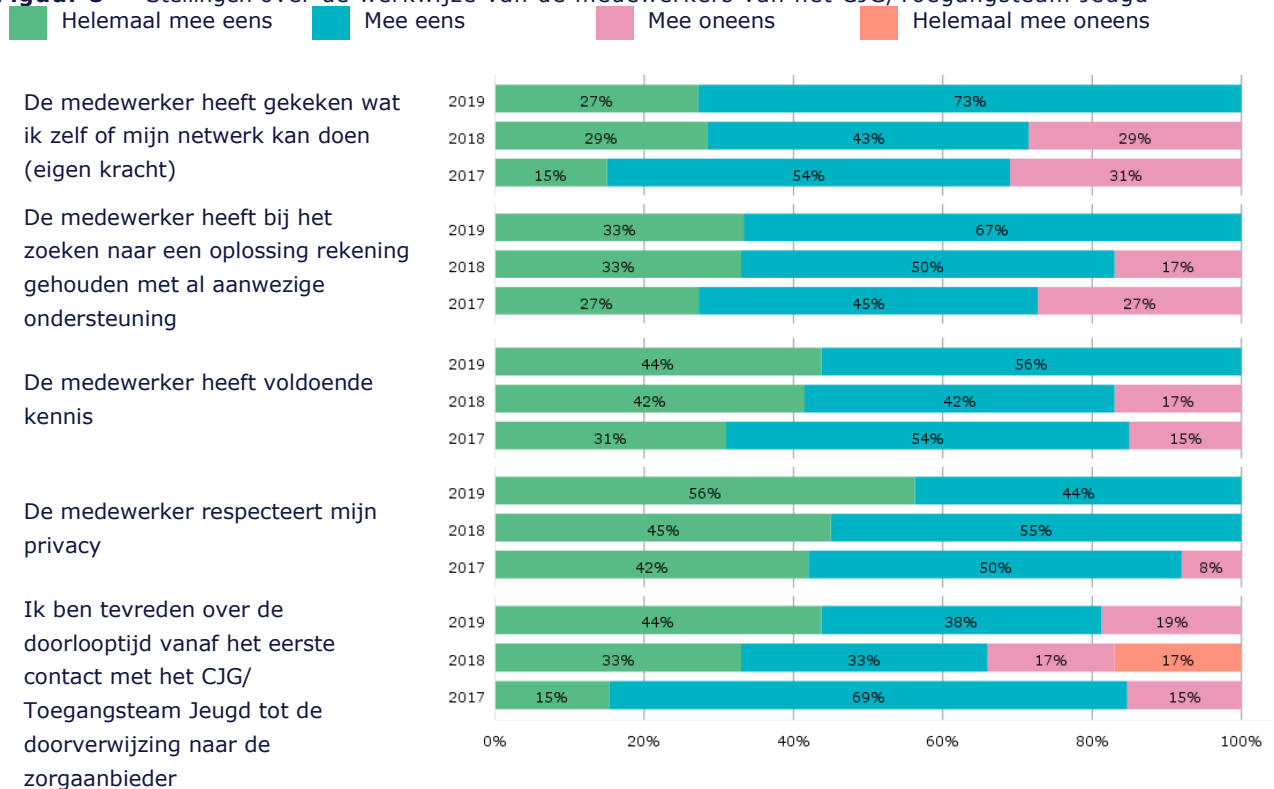


**Figuur 7** Stellingen over de werkwijze van de medewerkers van het CJG/Toegangsteam Jeugd



Als we kijken naar de bovenstaande stellingen over het gesprek met de medewerker, dan valt op dat de tevredenheid over de gehele lijn hoog is en nagenoeg op alle aspecten de afgelopen jaren is gestegen. Er is dus sprake van een positieve trend.

**Figuur 8** Stellingen over de werkwijze van de medewerkers van het CJG/Toegangsteam Jeugd



Ook als het gaat om de stellingen over de medewerker zelf zien we hetzelfde positieve beeld. Opvallend is de stijging als het gaat om het kijken wat de cliënt zelf of het netwerk kan. Volgens de respondenten gebeurt dat in 100% van de gesprekken.

Ook over de werkwijze van de medewerkers konden respondenten een opmerking plaatsen. Hieronder staan alle opmerkingen die hierover zijn geplaatst.

**Tabel 4** Ervaringen met de werkwijze van de medewerkers

<b>Wilt u nog meer kwijt over de werkwijze van de medewerkers van het CJG/ Toegangsteam Jeugd?</b>
<b>2018</b>
<i>Duurde allemaal ontzettend lang. Medewerker heeft mijn zoon NIET gezien. Alles van papier gehaald en moest daar een diagnose/doorverwijzing op baseren.</i>
<i>Omdat wij zelf al wisten wat onze dochter (en zoon) zou helpen, hadden we het CJG alleen nodig voor verwijzing. Het heeft tijden geduurd voordat er een tussenevaluatie kwam. Ondertussen is de medewerkster weg en de eindevaluatie heeft nog steeds niet plaatsgevonden. Mijn dochter is inmiddels al 7 maanden klaar met de behandeling.</i>
<b>2019</b>
<i>Het was voor ons onduidelijk wat ze deden en waarom.</i>
<i>De medewerker van het CJG was top!</i>

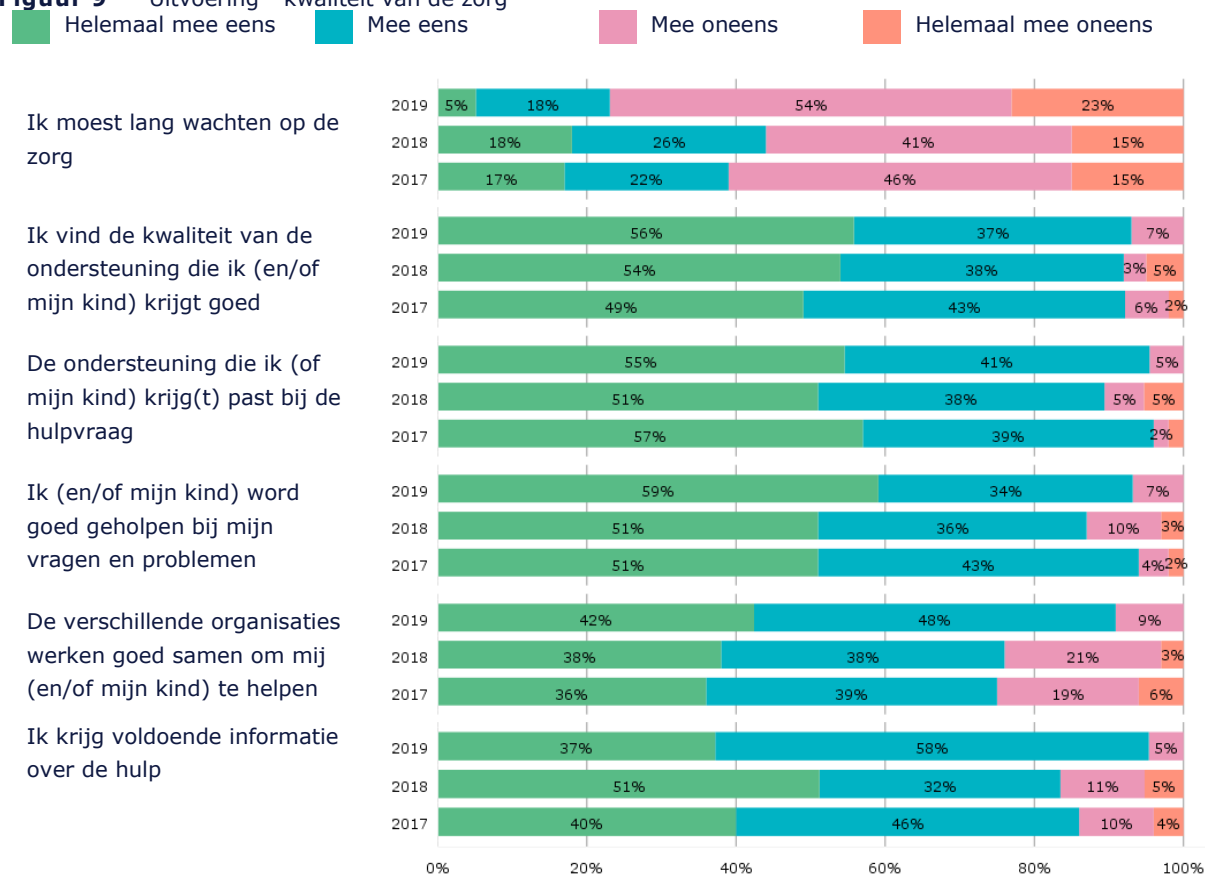
## Hoofdstuk 4      Uitvoering van de hulp

In dit hoofdstuk komen de cliëntervaringen met de uitvoering van de hulp door een zorgaanbieder 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?

Van alle respondenten is 93% tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning die ze ontvangen. Ook past de ondersteuning volgens 96% bij de hulpvraag. Dat zijn mooie cijfers. 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. Het is van belang dat hulpvragen integraal worden opgepakt. Het principe één gezin, één plan, één regisseur is daarbij een belangrijk instrument. In 2019 ervaart 90% van de respondenten die van verschillende organisaties hulp ontvangen, dat deze goed samenwerken om hem of haar te helpen. In 2018 was dit 76%.

Informatievoorziening over de hulp is belangrijk. Zo weten jongeren en ouders wat zij van de hulp kunnen verwachten. 95% van de respondenten krijgt voldoende informatie over de hulp. In 2018 was dit 83%.

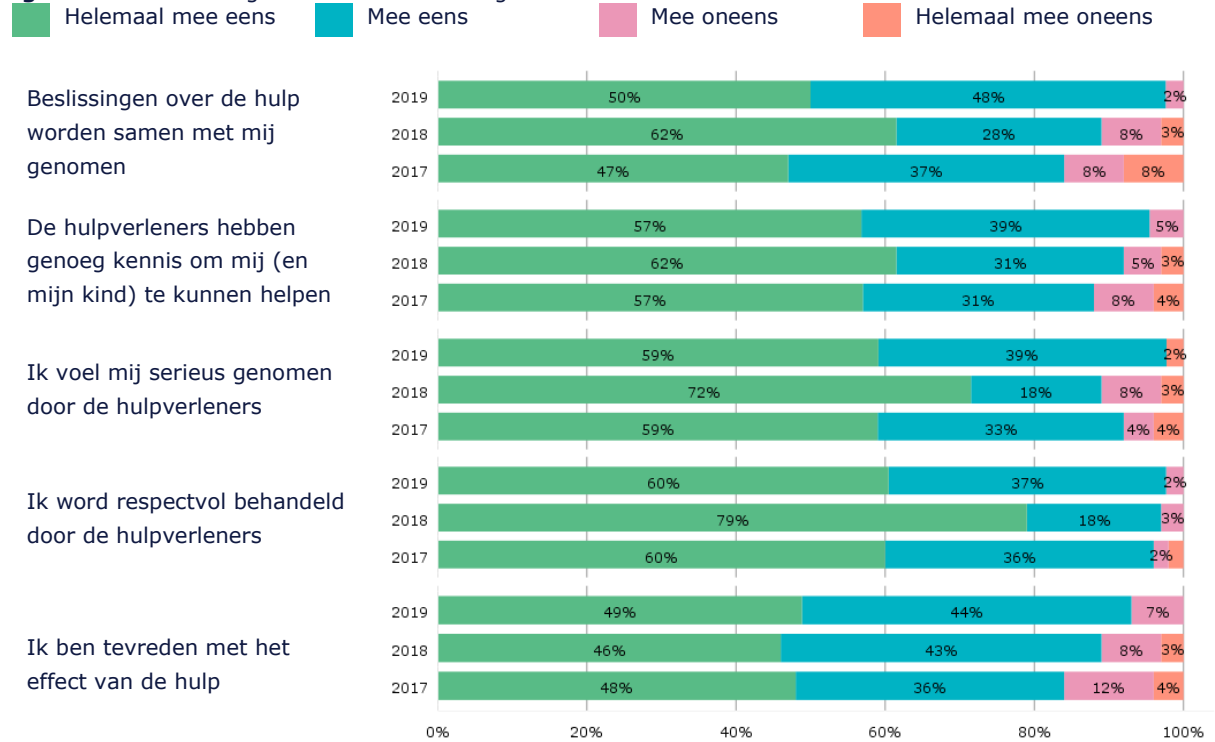
**Figuur 9**      Uitvoering - kwaliteit van de zorg





Vervolgens is gevraagd of jongeren en ouders ervaren dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. Jongeren willen graag dat de hulpverlener één-op-één met hen in gesprek gaat over hun voorkeuren en keuzen.<sup>1</sup> 98% van de respondenten in 2019 meent dat beslissingen over de hulp samen met hen worden genomen. In 2018 was dit 90%.

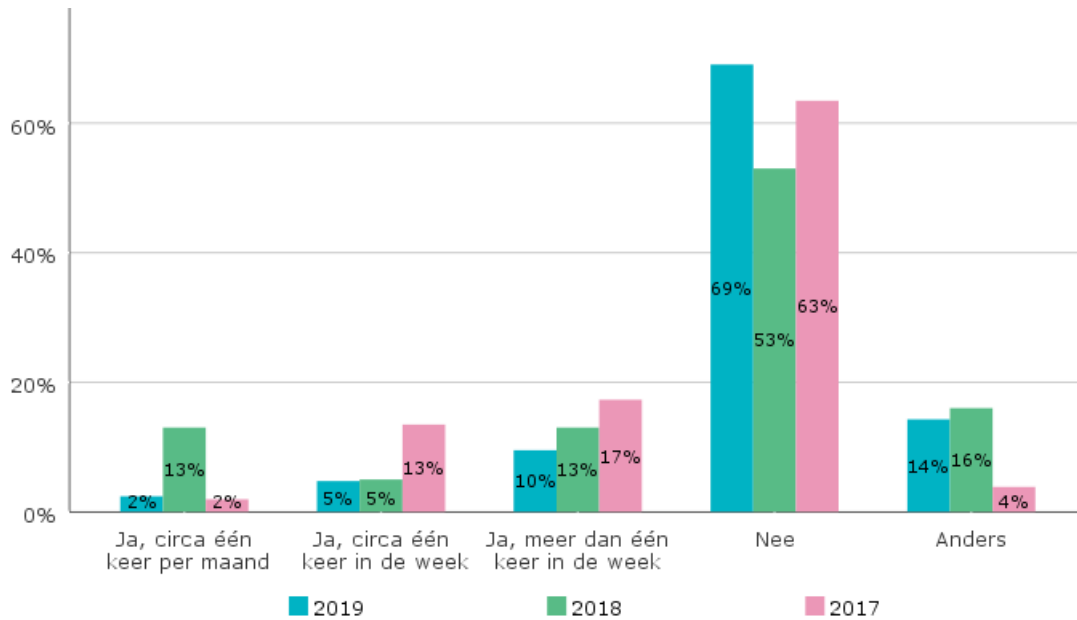
**Figuur 10** Uitvoering - kwaliteit van de zorg



<sup>1</sup> Bron: ZonMw, Eerste evaluatie Jeugdwet 2018

Ten slotte is gevraagd of de respondenten naast hulp van een zorgaanbieder ook ondersteuning uit hun omgeving (bijvoorbeeld familie, vrienden, buren) ontvangen. Dat blijkt in 2019 in 31% van de gevallen zo te zijn (69% zegt 'nee'). Opvallend is dat in 2018 nog 47% hulp ontving vanuit de sociale omgeving.

**Figuur 11** Hulp uit sociale omgeving



## Hoofdstuk 5 Wat gaat goed en wat kan beter?

Aan het einde van de vragenlijst is aan de respondenten gevraagd aan te geven wat zij vinden dat op dit moment goed gaat bij de hulp of begeleiding die ze ontvangen van de zorgaanbieder, en wat zij als minder goed ervaren. We hebben deze opmerkingen per onderdeel in een top 3 gezet per jaar. Er dient beseft te worden dat de meeste respondenten die gebruik hebben gemaakt van de mogelijkheid om iets op te merken, iets kwijt willen. Dit betreft echter een klein aantal personen. Deze opmerkingen zijn dus niet een weerslag van alle respondenten, het geeft een signaal. De cijfers in de voorgaande hoofdstukken laten immers zien dat het overgrote deel van de respondenten tevreden is.

**Tabel 5** Wat vindt u goed aan de hulp of begeleiding?

	2018	2019
1	Deskundigheid	Opstarten van het traject
2	Helder traject	Het effect van de hulp/begeleiding
3	Luisterend oor	Communicatie met zorgaanbieder

Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven. Deze zijn illustratief voor het totaal aan opmerkingen over wat goed gaat.

### 2018

1. *'Deskundig, gericht op praktische verbeteringen, goede klik met en respect voor mijn zoon, regelmatig heel open afstemmingsoverleg met mij.'*  
*'Er is oog voor wat ons kind bezig houdt, het draait om zijn en onze zorgvraag.'*
2. *'Supergoed opgevangen, snelle acties. Duidelijk haalbare doelen die worden besproken met mijn zoon. Regelmatig contact over de voortgang!*  
*'Korte lijnen, goed overleg, snelle acties!'*
3. *'Er is goed en zorgvuldig geluisterd naar de problemen die speelden en de oorzaak ervan, voelen ons serieus genomen. Hulpverleners helpen mijn zoon verder te komen, herstellen en motiveren in dit proces.'*  
*'Er is oog voor wat ons kind bezig houdt, het draait om zijn en onze zorgvraag.'*

### 2019

1. *'De hulpverlening sloot aan op de hulpvraag.'*  
*'Het stappenplan was duidelijk en de terugkoppeling naar ouders verliep soepel.'*
2. *'Hulpverleners waren persoonlijk en professioneel in contact en waren in staat goed in te leven in de problematiek en namen deze serieus. Aangezien veel hulpverleners niet bekend zijn ermee konden ze bij de kliniek erg goed hulpverlenen door hun betrokken en prettige houding.'*  
*'Over de hulpverlening van zowel de gemeente als de zorgboerderij zijn wij zeer tevreden.'*

3. *'Wij konden met alles terecht bij Projuventus Wezep. De psychiater en psycholoog hebben mijn kind goed geholpen. Het heeft mijn kind veel gebracht.'*

*'Korte lijnen. Onze zoon heeft het erg naar zijn zin.'*

**Tabel 6** Wat kan beter?

	2018	2019
<b>1</b>	Wachttijden	Communicatie
<b>2</b>	Deskundigheid	Wachttijden
<b>3</b>	Communicatie en doorverwijzing	Wisseling van hulpverleners

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

### 2018

1. *'Het duurt zo vreselijk lang via school en gemeente voordat je eindelijk bij de zorgaanbieder terechtkunt.'*
- 'Lange wachttijd voor volwassenen. Kinderen werden meteen geholpen. Prima.'*
2. *'Dat veel hulpverleners soms maar wat praten maar voor de helft niet weten waarover ze praten.'*
- 'Een hulpverlener begaf zich op een pad dat niet bij haar functie hoorde. Gelukkig heeft dit geen nadelige gevolgen gehad.'*
3. *'De ondermaatse kennis op school voor goed doorverwijzen.'*
- 'Geen rapportage, of op aandringen pas na maanden. Meerdere keren geen overleg onderling. Eén persoon kwam steeds tien minuten te laat. Weinig inhoudelijke terugkoppeling van de therapie. Omdat we snel zelf een boek over stoornis hadden gelezen had ouderbegeleider geen tips meer.'*

### 2019

1. *'De begeleider is op eigen houtje zonder overleg met mij met het CJG gaan overleggen over vervolgbegeleiding. Ook nadat ik heel duidelijk aangegeven had dat ik bij het overleg betrokken wil zijn en regie behoor te hebben.'*
- 'De communicatie over wat er beter gaat vanuit de behandeling kan beter.'*
2. *'De wachttijd was erg lang. De zorgaanbieder was failliet gegaan, maar daar zei al die tijd (drie maanden) niemand iets over vanuit de gemeente. Gevolg was dat wij pas twee dagen van te voren dit vernamen...'*
- 'De wachttijd was ruim acht maanden...'*
3. *'Dat ik al drie verschillende psychologen heb gehad en de overgangen waren niet altijd even makkelijk.'*
- 'In een half jaar 3x wisseling van behandelaar binnen een instelling met matige overdracht/continuïteit planning is rigide en houdt geen rekening met ritme van school en verhoogde juist de stress. De ervaring bij de vorige aanbieder was veel positiever en*

*werd er ook in dit opzicht veel meer naar de behoefte van het kind georganiseerd en niet naar het aanbod van de instelling. De informatie t.b.v. school liet lang op zich wachten en daarbij voelden wij ons niet consequent gesteund.'*

### **Algemene opmerkingen**

In een open tekstvlak konden de respondenten algemene opmerkingen maken. Bijvoorbeeld over de toeleiding tot hulp of over de ondersteuning die zij ontvangen. 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 7** Top 3 opmerkingen over de ondersteuning

	2018	2019
<b>1</b>	Tevreden over CJG/hulpverlening	Tevreden over contact met CJG
<b>2</b>	Behoeftte aan extra ondersteuning	Doorlooptijd traject
<b>3</b>	Communicatie	(Geen overige opmerkingen)

De meest genoemde opmerkingen zijn dat men geen opmerkingen heeft, veelal omdat men al bij de vorige punten commentaar heeft gegeven. In totaal hebben slechts tien respondenten (van de in totaal 54 respondenten) een algemene opmerking gemaakt. Hieronder staan per opmerking enkele citaten weergegeven.

#### **2018**

1. *'Wij hadden een acute situatie i.v.m. ziekte van ons middelste kind. Wij hebben het als zeer prettig en goed ervaren.'*  
  
*'Ik hoor veel negativiteit over de jeugdhulpverlening. Wij zijn echter bijzonder tevreden. Mag ook wel eens gezegd!!'*
2. *'Niemand lijkt iets voor mijn dochter te kunnen doen. Heel triest hoe je van kastje naar de muur gaat.'*  
  
*'De hulp uit de omgeving huur ik zelf in (ik betaal die gewoon per uur). Voor mijn andere zoon zoek ik nog naar (meer) passende hulp.'*
3. *'Praat niet alleen met het kind ook als is hij 17. Overleg ook met ouders. Kinderen laten niet altijd alles goed zien en horen.'*  
  
*'Scholen sneller jeugdhulp inschakelen!! Nu eerst twee jaar lang 'aanmodderen', meerdere gesprekken per jaar op school, pas vooruitgang bij wisseling van school.'*

#### **2019**

1. *'Vanuit het CJG werd een doorverwijzing naar een zorgaanbieder sterk afgeraden. Wij zijn blij dat we door de huisarts toch zijn doorverwezen.'*  
  
*'Top dat Hattem zo breed zorg heeft ingekocht voor de jeugdhulp! En dat de toegang zo vlot verliep.'*
2. *'Het traject is met tussenpozen opgestart. De eerste keer werd ook niet de juiste diagnose gesteld.'*

## Bijlage 1 Tabellen

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 hebben laten uitvoeren, weergegeven.

**Tabel 8** Algemeen

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019	Jongeren en ouders 2018	Jongeren en ouders 2017	Referentiegroep jongeren 2019	Referentiegroep ouders 2019	Referentiegroep jongeren en ouders 2019	N (samen) 2019
<b>Geslacht</b>												
Jongen	60%	10			60%	10	57%	60%	46%		46%	432
Meisje	40%	10			40%	10	43%	40%	54%		54%	432
Moeder			70%	33	70%	33	75%	72%		78%	78%	1.259
Vader			27%	33	27%	33	19%	22%		19%	19%	1.259
Anders			3%	33	3%	33	6%	5%		2%	2%	1.259
<b>Leeftijd kind (vragenlijst jongeren)</b>												
12 t/m 17 jaar	82%	11			82%	11	100%	77%	85%		85%	436
18 t/m 22 jaar	18%	11			18%	11	0%	23%	15%		15%	436
<b>Leeftijd kind (vragenlijst ouders)</b>												
0 t/m 3 jaar				0		0				2%	2%	1.238
4 t/m 11 jaar				0		0				54%	54%	1.238
12 t/m 17 jaar				0		0				43%	43%	1.238
<b>Duur hulp</b>												
Korter dan 3 maanden	10%	10	9%	32	10%	42	10%	6%	8%	12%	11%	1.645
Tussen de 3 en 6 maanden	0%	10	9%	32	7%	42	15%	8%	13%	15%	15%	1.645
Tussen de 6 en 12 maanden	0%	10	22%	32	17%	42	23%	27%	17%	25%	23%	1.645
Langer dan een jaar	90%	10	59%	32	67%	42	51%	59%	62%	48%	51%	1.645

**Tabel 9** Door wie bent u/is uw kind/ben je doorverwezen naar jeugdhulp?

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
Door het CJG/Toegangsteam Jeugd	0%	11	42%	38	33%	49	0%	7	38%	32	31%	39	7%	14	33%	40	26%	54
Door de huisarts	45%	11	26%	38	31%	49	29%	7	25%	32	26%	39	29%	14	23%	40	24%	54
Door de medisch specialist	9%	11	8%	38	8%	49	14%	7	9%	32	10%	39	14%	14	13%	40	13%	54
Door de gezinsvoogd of kinderrechter	0%	11	11%	38	8%	49	14%	7	6%	32	8%	39	7%	14	5%	40	6%	54
Anders	18%	11	11%	38	12%	49	29%	7	19%	32	21%	39	7%	14	25%	40	20%	54
Weet ik niet	27%	11	3%	38	8%	49	14%	7	3%	32	5%	39	36%	14	3%	40	11%	54

**Tabel 10** Hoe bent u/ben je bij het CJG/Toegangsteam Jeugd terechtgekomen?

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
Door zelf contact op te nemen	0%	0	31%	16	31%	16	0%	0	42%	12	42%	12	0%	1	33%	12	31%	13
Via de huisarts	0%	0	31%	16	31%	16	0%	0	25%	12	25%	12	0%	1	17%	12	15%	13
Via de jeugdverpleegkundige of jeugdarts op school	0%	0	0%	16	0%	16	0%	0	8%	12	8%	12	0%	1	0%	12	0%	13
Via het jongerenwerk	0%	0	0%	16	0%	16	0%	0	0%	12	0%	12	0%	1	0%	12	0%	13
Via familie of vrienden	0%	0	0%	16	0%	16	0%	0	0%	12	0%	12	100%	1	0%	12	8%	13
Via de school (leerkracht of IB-er) (van mijn kind)	0%	0	25%	16	25%	16	0%	0	25%	12	25%	12	0%	1	33%	12	31%	13
Via het consultatiebureau	0%	0	0%	16	0%	16	0%	0	8%	12	8%	12	0%	1	17%	12	15%	13
Via het maatschappelijk werk	0%	0	6%	16	6%	16	0%	0	0%	12	0%	12	0%	1	8%	12	8%	13
Via een andere organisatie, zoals kerk of sportvereniging	0%	0	0%	16	0%	16	0%	0	0%	12	0%	12	0%	1	0%	12	0%	13
Anders	0%	0	19%	16	19%	16	0%	0	8%	12	8%	12	0%	1	0%	12	0%	13

**Tabel 11** Enkele stellingen over de route naar het CJG/Toegangsteam Jeugd (% (helemaal) mee eens)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	0%	0	80%	15	80%	15	0%	0	78%	9	78%	9	0%	1	77%	13	71%	14
Ik ben tevreden over de stappen die ik heb doorlopen	0%	0	87%	15	87%	15	0%	0	83%	12	83%	12	0%	1	92%	13	86%	14
Ik vond het vervelend dat ik meerdere stappen moest doorlopen	0%	0	38%	16	38%	16	0%	0	64%	11	64%	11	0%	1	54%	13	50%	14
Ik vond het ingewikkeld om het CJG/Toegangsteam Jeugd te vinden	0%	0	19%	16	19%	16	0%	0	27%	11	27%	11	0%	1	0%	11	0%	12

**Tabel 12** Enkele stellingen over het CJG/Toegangsteam Jeugd (% (helemaal) mee eens)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
Ik werd snel geholpen door het CJG/Toegangsteam jeugd	0%	0	81%	16	81%	16	0%	0	73%	11	73%	11	100%	1	85%	13	86%	14
Het CJG/Toegangsteam Jeugd is telefonisch goed bereikbaar	0%	0	83%	12	83%	12	0%	0	70%	10	70%	10	0%	0	46%	13	46%	13
Het CJG/Toegangsteam Jeugd is per mail goed bereikbaar	0%	0	80%	15	80%	15	0%	0	73%	11	73%	11	0%	0	92%	12	92%	12
Ik ben tevreden over de openingstijden van het CJG	0%	0	82%	11	82%	11	0%	0	57%	7	57%	7	100%	1	75%	12	77%	13
Ik ben tevreden over de reactiesnelheid van het CJG/Toegangsteam Jeugd	0%	0	75%	16	75%	16	0%	0	73%	11	73%	11	100%	1	85%	13	86%	14
Ik vond het gezinsplan duidelijk	0%	0	100%	13	100%	13	0%	0	70%	10	70%	10	0%	1	89%	9	80%	10
Ik vond de brieven die ik heb ontvangen duidelijk	0%	0	94%	16	94%	16	0%	0	82%	11	82%	11	100%	1	85%	13	86%	14
Ik vond de informatievoorziening op de website van de gemeente duidelijk	0%	0	86%	7	86%	7	0%	0	63%	8	63%	8	100%	1	50%	8	56%	9



**Tabel 13** Enkele stellingen over de werkwijze van de medewerkers van het CJG/Toegangsteam Jeugd (% (helemaal) mee eens)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
Ik ben tevreden over het gesprek/de gesprekken die ik heb gehad met de medewerker	0%	0	81%	16	81%	16	0%	0	67%	12	67%	12	0%	1	100%	13	93%	14
De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen	0%	0	8%	12	8%	12	0%	0	22%	9	22%	9	0%	1	27%	11	25%	12
De medewerker nam mij serieus	0%	0	100%	16	100%	16	0%	0	83%	12	83%	12	0%	1	92%	13	86%	14
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	0%	0	93%	15	93%	15	0%	0	75%	12	75%	12	0%	1	75%	12	69%	13
Ik had voldoende informatie voorafgaande aan het gesprek	0%	0	50%	14	50%	14	0%	0	73%	11	73%	11	100%	1	58%	12	62%	13
Het gesprek sloot aan bij mijn verwachtingen	0%	0	87%	15	87%	15	0%	0	67%	12	67%	12	100%	1	85%	13	86%	14
Ik ben tevreden over de manier waarop de medewerker mij (en mijn kind) behandelde	0%	0	100%	16	100%	16	0%	0	83%	12	83%	12	0%	1	100%	13	93%	14
Er werd voldoende tijd voor mij/mijn kind genomen	0%	0	100%	14	100%	14	0%	0	83%	12	83%	12	100%	1	92%	12	92%	13
Het was duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren	0%	0	81%	16	81%	16	0%	0	92%	12	92%	12	0%	1	85%	13	79%	14
De medewerker heeft een brede uitvraag gedaan	0%	0	100%	13	100%	13	0%	0	73%	11	73%	11	100%	1	89%	9	90%	10
De medewerker heeft gekeken wat ik zelf of mijn netwerk kan doen (eigen kracht)	0%	0	100%	11	100%	11	0%	0	71%	7	71%	7	0%	1	75%	12	69%	13

De medewerker heeft bij het zoeken naar een oplossing rekening gehouden met al aanwezige ondersteuning	0%	0	100%	12	100%	12	0%	0	83%	6	83%	6	0%	1	80%	10	73%	11
De medewerker heeft voldoende kennis	0%	0	100%	16	100%	16	0%	0	83%	12	83%	12	0%	1	92%	12	85%	13
De medewerker respecteert mijn privacy	0%	0	100%	16	100%	16	0%	0	100%	11	100%	11	0%	1	100%	11	92%	12
Ik ben tevreden over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het CJG/Toegangsteam Jeugd tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder	0%	0	81%	16	81%	16	0%	0	67%	12	67%	12	100%	1	83%	12	85%	13

**Tabel 14** Enkele stellingen over de ondersteuning die u of uw kind/je ontvangt (% (helemaal) mee eens)

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
Ik moest lang wachten op de zorg	22%	9	23%	30	23%	39	57%	7	41%	32	44%	39	42%	12	38%	34	39%	46
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik (en/of mijn kind) krijgt goed	91%	11	94%	32	93%	43	100%	7	91%	32	92%	39	100%	13	89%	38	92%	51
De ondersteuning die ik (of mijn kind) krijg(t) past bij de hulpvraag	91%	11	97%	33	95%	44	100%	7	88%	32	90%	39	100%	12	95%	39	96%	51
Ik (en/of mijn kind) word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	91%	11	94%	33	93%	44	100%	7	84%	32	87%	39	100%	12	92%	37	94%	49
De verschillende organisaties werken goed samen om mij (en/of mijn kind) te helpen	100%	8	88%	25	91%	33	100%	6	71%	28	76%	34	100%	9	67%	27	75%	36
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	90%	10	97%	33	95%	43	100%	7	80%	30	84%	37	92%	13	84%	37	86%	50
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	100%	10	97%	32	98%	42	86%	7	91%	32	90%	39	85%	13	83%	36	84%	49
De hulpverleners hebben genoeg kennis om mij (en mijn kind) te kunnen helpen	91%	11	97%	33	95%	44	100%	7	91%	32	92%	39	100%	13	84%	38	88%	51
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	91%	11	100%	33	98%	44	100%	7	88%	32	90%	39	100%	13	89%	38	92%	51
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	91%	11	100%	32	98%	43	100%	7	97%	32	97%	39	100%	13	95%	37	96%	50
Ik ben tevreden met het effect van de hulp	91%	11	94%	32	93%	43	100%	6	87%	31	89%	37	100%	13	78%	37	84%	50

**Tabel 15** Ik (en/of mijn kind) ontvang(t) naast hulp van een zorgaanbieder ook ondersteuning uit mijn omgeving

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
Ja, circa één keer per maand	9%	11	0%	31	2%	42	0%	7	16%	31	13%	38	0%	13	3%	39	2%	52
Ja, circa één keer in de week	9%	11	3%	31	5%	42	0%	7	6%	31	5%	38	23%	13	10%	39	13%	52
Ja, meer dan één keer in de week	9%	11	10%	31	10%	42	43%	7	6%	31	13%	38	15%	13	18%	39	17%	52
Nee	55%	11	74%	31	69%	42	43%	7	55%	31	53%	38	62%	13	64%	39	63%	52
Anders	18%	11	13%	31	14%	42	14%	7	16%	31	16%	38	0%	13	5%	39	4%	52

**Tabel 16** Wat is de leeftijd van uw kind?

	Jongeren 2019	N	Ouders 2019	N	Totaal 2019	N	Jongeren 2018	N	Ouders 2018	N	Totaal 2018	N	Jongeren 2017	N	Ouders 2017	N	Totaal 2017	N
0 t/m 3 jaar	0%	0	0%	33	0%	33	0%	7	13%	32	10%	39	0%	0	3%	40	3%	40
4 t/m 11 jaar	0%	0	30%	33	30%	33	29%	7	13%	32	15%	39	0%	0	43%	40	43%	40
12 t/m 17 jaar	0%	0	58%	33	58%	33	14%	7	25%	32	23%	39	0%	0	40%	40	40%	40
18 jaar of ouder	0%	0	12%	33	12%	33	57%	7	50%	32	51%	39	0%	0	15%	40	15%	40

BMC Onderzoek  
Postbus 10242  
2501 HE DEN HAAG

070 – 310 38 00  
[info@bmc.nl](mailto:info@bmc.nl)

[www.bmc.nl](http://www.bmc.nl)