

Clïentervaringsonderzoek Jeugd gemeente Heerde



In opdracht van:
Gemeente Heerde

juni 2016

Caroline Timmerman-Kok, onderzoeker (epidemioloog)
Petra Boluijt, onderzoeker (epidemioloog)



Gemeente Heerde



**Evaluatiebureau
Publieke
Gezondheid**

Voorwoord

Voor u ligt het rapport met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd voor de gemeente Heerde. In dit rapport worden de resultaten beschreven van een vragenlijstonderzoek onder zowel ouders als jongeren over hoe zij de jeugdzorg (hebben) ervaren. Naast het vragenlijstonderzoek zijn verdiepende interviews gehouden met acht cliënten, waardoor inzicht wordt gegeven in het verhaal achter de cijfers.

Wij bedanken alle deelnemende ouders en jongeren voor de tijd die zij vrij hebben gemaakt om aan het onderzoek mee te doen en de openheid waarmee zij hun ervaringen met ons hebben gedeeld. Ook willen wij Paul Harmsen, leidinggevende Team Jeugd bedanken voor de prettige samenwerking en goede afstemming. Tot slot bedanken wij Klaas Dul, gemeentebode, voor zijn inzet bij de verzending van de uitnodigingen en de vragenlijsten. Zonder zijn hulp was het niet mogelijk geweest om dit onderzoek uit te voeren.

Wij hopen dat het onderzoek voldoende inzicht geeft en dat het bruikbaar is om de jeugdhulpverlening in de gemeente Heerde te versterken.

Warnsveld, juni 2016

Petra Boluijt, onderzoeker (epidemioloog)

Caroline Timmerman-Kok, onderzoeker (epidemioloog)

Inhoudsopgave

1	Kort & krachtig	2
1.1	Inleiding	2
1.2	Doel van het onderzoek	2
1.3	Onderzoeksopzet	2
1.4	Conclusies & aanbevelingen	2
2	Resultaten	4
2.1	Kenmerken van de respondenten	4
2.2	Soort jeugdhulp	4
2.3	De toegang tot de jeugdhulp	5
2.4	De uitvoering van de jeugdhulp	6
2.5	Het effect van de jeugdhulp	8
2.6	Bekendheid van het CJG	9
2.7	Wat mist er voor de jeugd	10
3	Conclusies en aanbevelingen	11
3.1	Conclusies	11
3.2	Aanbevelingen	11
1	Bijlage: onderzoeksopzet en respons	14
a.	Vragenlijstonderzoek	14
b.	Interviews	14
2	Bijlage: Tabel met resultaten vragenlijstonderzoek	16
3	Bijlage: Figuren resultaten jongeren	22



1 Kort & krachtig

- Inleiding
- Doel van het onderzoek
- Conclusies & aanbevelingen

1 Kort & krachtig

1.1 Inleiding

Op grond van de nieuwe Jeugdwet zijn gemeenten per 1 januari 2015 bestuurlijk en financieel verantwoordelijk voor alle vormen van jeugdhulp, preventie, Advies en Meldpunt Huiselijk geweld en Kindermishandeling, jeugdbescherming en jeugdreclassering. Dit houdt in dat de gemeente verantwoordelijk is voor een kwalitatief en kwantitatief toereikend aanbod van jeugdhulp door (gecertificeerde) aanbieders. Zij zorgt ervoor dat ieder kind of gezin dat een vorm van jeugdhulp nodig heeft, deze ook daadwerkelijk ontvangt.

Gemeenten zijn op grond van de Jeugdwet ook verplicht jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uit te laten voeren. De gemeente Heerde heeft het Evaluatiebureau Publieke Gezondheid opdracht gegeven dit onderzoek uit te voeren.

Ambitie gemeente Heerde

In haar beleidsplan Jeugd 2015-2018 heeft de gemeente Heerde onderstaande ambitie geformuleerd:

- Ieder kind groeit gezond en veilig op en kan zo zelfstandig mogelijk deelnemen aan het maatschappelijk leven.
- Wanneer zorg nodig is, wordt deze voor jeugd en ouders snel, effectief en dicht bij het gezin georganiseerd.

1.2 Doel van het onderzoek

Het doel van het CEO is te onderzoeken hoe de cliënten (jongeren en hun ouders/verzorgers) de jeugdhulpverlening ervaren.

Hierbij wordt gekeken naar de volgende aspecten:

- toegankelijkheid van de hulpverlening
- kwaliteit van de geboden hulp
- effect van de geboden hulp op het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

De uitkomsten van het onderzoek kan de gemeente gebruiken om de uitvoering van de jeugdhulpverlening te versterken.

1.3 Onderzoeksopzet

Er is gebruik gemaakt van zowel een kwantitatieve als een kwalitatieve onderzoeksmethode: vragenlijstonderzoek en interviews. Op deze manier kon in relatief korte tijd inzicht worden verkregen in de ervaringen van een vrij grote groep cliënten, maar ook in 'het verhaal' achter de cijfers. Een uitgebreide beschrijving van de onderzoeksmethode en respons is te vinden in bijlage 1.

1.4 Conclusies & aanbevelingen

Conclusies:

- Over het algemeen zijn ouders en jongeren tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp; ouders geven de jeugdhulp gemiddeld een 7,2 en jongeren een 7,9.
- 80% van de ouders en jongeren weet waar ze moeten zijn als ze hulp nodig hebben, 17% weet dit niet (altijd).
- Ruim een kwart van de ouders is minder tevreden over de snelheid waarmee de hulp is geboden en over de soort hulp die zij ontvangen.
- De huisarts is de belangrijkste verwijzer naar jeugdhulp.
- Bijna 90% van de ouders vindt dat zij respectvol zijn behandeld door de hulpverlener.

- Ouders die hulp ontvangen vanuit Team Jeugd zijn iets minder tevreden dan ouders die hulp ontvangen vanuit een andere organisatie of instelling.
- Jongeren zijn over het algemeen (nog) meer tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp dan de ouders.
- Meer dan 60% van de ouders en ruim 80% van de jongeren geeft aan dat de hulp een positief effect heeft gehad.
- Ruim 40% van de ouders en 65% van de jongeren heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst.
- 80% van de ouders weet waarvoor men bij het CJG terecht kan.
- Slechts 28% van de ouders vindt het CJG online goed bereikbaar.



Aanbevelingen:

Om de jeugdhulp goed te houden en waar mogelijk te verbeteren, doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Zorg voor een betere profilering van Team Jeugd/CJG
2. Zorg voor heldere communicatie over de werkwijze en doorlooptijden
3. Zorg voor een goede terugkoppeling na een intakegesprek
4. Zorg voor goede informatievoorziening op de website
5. Neem jongeren vaker mee in het nemen van beslissingen
6. Versterk Team Jeugd rondom echtscheidingsproblematiek
7. Herhaal tevredenheidsonderzoek, maar volgend jaar niet weer met vragenlijstonderzoek

2 Resultaten

- Kenmerken van de respondenten
- Soort jeugdhulp
- De toegang tot de jeugdhulp
- De uitvoering van de jeugdhulp
- Het effect van de jeugdhulp
- Bekendheid van het CJG
- Wat mist er voor de jeugd

2 Resultaten

2.1 Kenmerken van de respondenten

In totaal hebben 77 ouders en 24 jongeren meegedaan aan het vragenlijstonderzoek. Dit komt neer op een respons van 30% voor de ouders en 13% voor de jongeren. Hoewel de responspercentages iets hoger zijn dan verwacht, is met name het aantal deelnemende jongeren vrij laag (n=24). Hierdoor zijn de uitkomsten voor deze groep minder betrouwbaar. De resultaten van de jongeren dienen daarom met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

In tabel 1 staan de kenmerken van de respondenten van het vragenlijstonderzoek.

Tabel 1: Kenmerken respondenten vragenlijstonderzoek

		Ouders (n=77)	Jongeren (n=24)
		%	%
Ingevuld door	Vader	17	
	Moeder	78	
	Anders	4	
Geslacht	Jongen		41
	Meisje		59
Woonplaats	Heerde	63	57
	Wapenveld	30	38
	Anders	7	5
Leeftijd	0-4 jaar	7	0
	4-12 jaar	51	0
	12-18 jaar	41	78
	18 +	0	22

Naast het vragenlijstonderzoek zijn enkele diepte-interviews gehouden. Hiervoor zijn drie ouders thuis geïnterviewd en vier telefonisch. Ook is één jongere telefonisch geïnterviewd. Een uitgebreidere beschrijving van de onderzoeksgroep en de respons is te vinden in bijlage 1.

2.2 Soort jeugdhulp

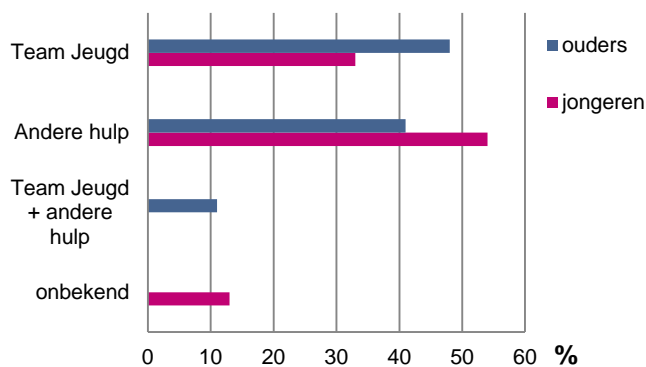
Van de ouders geeft bijna de helft aan dat zij hulp hebben (gekregen) vanuit Team Jeugd. 41% heeft hulp (ontvangen) van een andere organisatie of instelling en 11% ontvangt zowel hulp van Team Jeugd als van een andere instelling.

Team Jeugd gemeente Heerde

- ..biedt laagdrempelig hulp en ondersteuning aan ouders en kinderen in Heerde;
- ..richt zich o.a. op lichte opvoed- en ondersteuningsvragen, ambulante begeleiding, toeleiding naar niet vrij-toegankelijk en niet vrijwillige zorg;
- ..zet in op eigen kracht;
- ..bestaat uit professionals met diverse achtergronden, zoals maatschappelijk werkers, verpleegkundigen, (ortho)pedagogen en jeugdartsen;
- ..is bereikbaar via website ZorgvraagHeerde.nl en fysiek op het CJG in Heerde en Wapenveld en op alle scholen in de gemeente Heerde

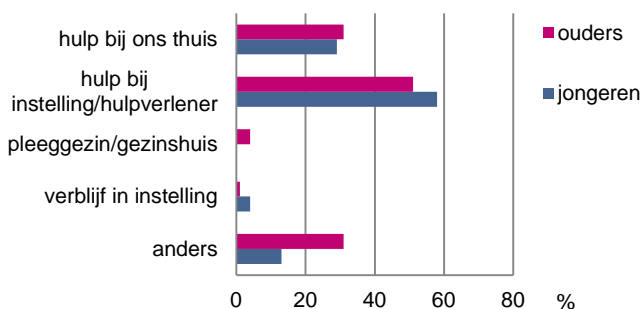
Van de jongeren heeft ongeveer een derde hulp (ontvangen) van Team Jeugd en iets meer dan de helft van een andere organisatie/instelling of hulpverlener. Een deel van de jongeren (13%) weet niet vanuit welke organisatie de geboden hulp komt (figuur 1).

Figuur 1: Van wie krijg(t) u/jij hulp



Meer dan de helft van de ouders/jongeren heeft hulp (ontvangen) op de locatie van de organisatie, instelling of hulpverlener, zoals: Pro Juventus, Cognito Praktijk en Kennis- en Behandelcentrum Dyslexie. In een derde van de gevallen betreft het jeugdhulp thuis (in het gezin), bijvoorbeeld door Team Jeugd of vanuit een andere organisatie (figuur 2). Onder 'andere' zijn bijvoorbeeld genoemd: medicatie-advies en hulp op school.

Figuur 2: Soort jeugdhulp



De duur van de hulp die men ontvangt varieert. Bijna de helft van de jongeren en ruim een derde van de ouders geeft aan dat het gaat om hulp die langer dan een jaar duurt. Bij een kwart tot een derde van de respondenten gaat het om hulp korter dan 3 maanden.

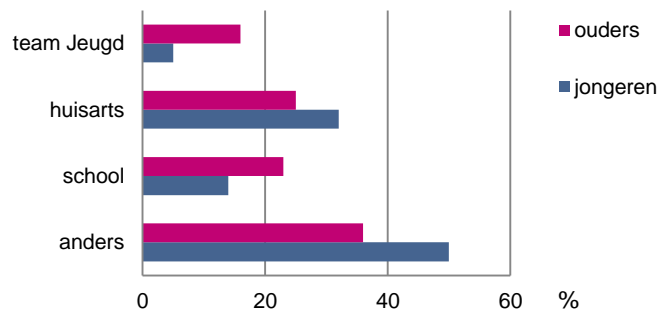
2.3 De toegang tot de jeugdhulp

De huisarts is een belangrijke doorverwijzer als er jeugdhulp nodig is. Ook scholen verwijzen ouders en jongeren geregeld door als er sprake is van problematiek. Team Jeugd wordt minder vaak genoemd als doorverwijzer. Team Jeugd kan ouders en jongeren doorverwijzen naar hulp, maar er wordt

ook juist door anderen naar Team Jeugd doorverwezen. Zo kan de huisarts of een school naar Team Jeugd doorverwijzen.

Behalve huisarts, school en Team Jeugd zijn er ook vaak anderen die doorverwijzen. De kinderarts, andere organisaties of hulpverleners en de politie zijn geregeld genoemd. Ook zijn er ouders die zelf een hulpverlener zoeken (figuur 3).

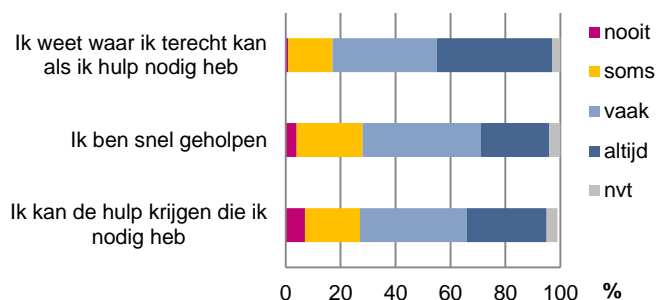
Figuur 3: Door wie ben(t) u/jij doorverwezen



80% van de ouders en van de jongeren geeft aan (vaak of altijd) te weten waar ze moeten zijn als ze hulp nodig hebben. Voor de rest is dat niet altijd even duidelijk.

Meestal vinden ouders en jongeren dat zij (vaak of altijd) snel worden geholpen en de hulp krijgen die zij nodig hebben. Ruim een kwart van de ouders is minder tevreden over de snelheid waarmee de hulp is geboden en vindt dat zij niet altijd de hulp krijgen die zij nodig hebben (figuur 4). De jongeren zelf zijn iets minder vaak ontevreden (zie figuren met resultaten jongeren in bijlage 3).

Figuur 4: Toegang tot de jeugdhulp (resultaten ouders)



Verdieping

Uit de interviews komt naar voren dat een deel van de ouders heel tevreden is over de geboden hulp. Zo zegt één van de

geïnterviewden over de hulpverlener (van Team Jeugd): 'ze begreep de situatie; ze 'las' mijn dochter goed'.

Bij enkele anderen sloot de door Team Jeugd geboden hulp echter niet goed aan. Volgens één van de geïnterviewde ouders werd 'de plank volledig misgeslagen'. Ze geeft aan dat haar kind te kinderlijk werd benaderd en er te snel conclusies werden getrokken op basis van een enkel voorbeeld, zonder het hele verhaal te kennen. 'Alsof het in de eerste afspraak opgelost moest worden'. De hulpverleenster ging snel over op de praktische kant en bedacht daar een oplossing voor. Ze prikte niet door naar het verhaal er achter. Moeder is teleurgesteld en omdat haar kind in de stress schoot, wilde ze niet meer terug naar een vervolgspraak. Moeder en kind zijn ook niet meer teruggekomen voor een vervolgspraak. De hulpverleenster heeft hier later wel over gebeld met de ouder. Dit is door moeder als positief gewaardeerd. Ook had deze ouder graag het eerste gesprek alleen gehad. Dit om de ernst aan te geven zonder dat haar kind erbij was. Dit was volgens de hulpverleenster echter niet mogelijk.

Enkele geïnterviewden geven aan dat ze tevreden zijn over de snelheid waarmee een intakegesprek plaatsvond, maar dat het lang duurde voor de behandeling startte. Eén van hen geeft aan dat het een paar maanden duurde voor de hulp startte. In het geval van zijn zoon betekende stilstand achteruitgang. De hulp vanuit de vorige instantie was namelijk al stopgezet, waardoor er dus tijdelijk geen hulp is geweest.

2.4 De uitvoering van de jeugdhulp

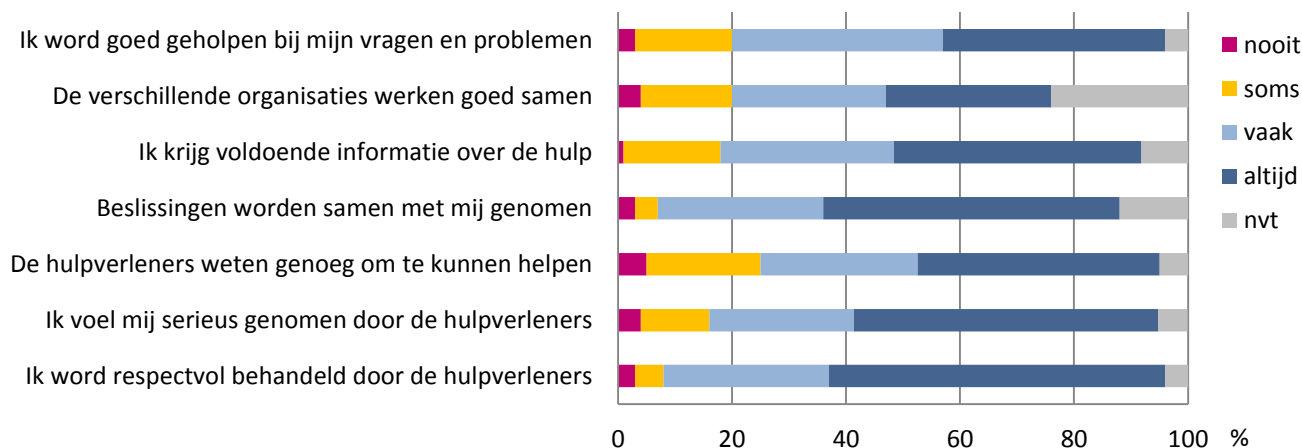
Tevredenheid ouders

Over het algemeen zijn ouders tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp (figuur 5). Zo geeft bijna 90% van hen aan dat zij (vaak of altijd) respectvol worden behandeld door de hulpverlener. Veel ouders hebben als positief punt genoemd dat de hulpverlener goed naar hen luistert. Driekwart van de ouders vindt dat zij (vaak of altijd) goed geholpen worden bij vragen of problemen. Ouders geven bijvoorbeeld aan dat zij goede tips en adviezen hebben gekregen. De meeste ouders geven aan dat beslissingen (vaak of altijd) samen met hen worden genomen. Ouders waarderen het dat zij hierbij worden betrokken en serieus worden genomen.

Een kwart van de ouders vindt dat de hulpverleners niet (altijd) genoeg weten om hun kind te kunnen helpen. Enkele ouders hebben in de vragenlijst bijvoorbeeld aangegeven dat zij de kennis /deskundigheid van de hulpverlener onvoldoende vinden. Een ander noemt dat de hulpverlener de situatie niet goed begreep en weer een ander dat de toon van de hulpverlener naar het kind niet de juiste was.

Ook is een aanzienlijk deel van de ouders niet altijd even tevreden over de samenwerking tussen verschillende organisaties (indien hier sprake van is). Andere minder goede punten die ouders in de vragenlijst benoemen zijn: lang moeten wachten op een afspraak of op start behandeling; niet weten wanneer je iets terug hoort; niets meer horen na een eerste afspraak; het staken van de behandeling door langdurige ziekte van de hulpverlener; geen

Figuur 5: Tevredenheid over uitvoering van de hulp (resultaten ouders)



terugkoppeling ontvangen als ouder en school; lastig om de juiste hulp te vinden doordat er verschillende regelingen zijn; gemeente Heerde is telefonisch slecht bereikbaar; dat bij verlenging van een indicatie opnieuw een huisbezoek moet plaatsvinden.

De tevredenheid over de uitvoering van de jeugdhulp lijkt iets minder hoog onder ouders die hulp (hebben) ontvangen vanuit Team Jeugd dan onder ouders die hulp vanuit een andere organisatie of instelling hebben ontvangen. Zo vinden zij (significant) minder vaak dat zij goed worden geholpen bij vragen en problemen. Ook vinden zij minder vaak (maar niet significant) dat de hulpverlener genoeg weet om te kunnen helpen (zie bijlage 2).

Gemiddeld geven de ouders als rapportcijfer voor de jeugdhulp een 7,2. Ouders die jeugdhulp (hebben) ontvangen vanuit Team Jeugd geven gemiddeld een 6,8, terwijl ouders met jeugdhulp vanuit een andere instelling een 7,8 geven. Dit verschil is statistisch significant.

Omdat Team Jeugd pas in 2015 is gestart, is het gevonden verschil verklaarbaar. De nieuwe werkwijze betekent in sommige gevallen een aanpassing in de hulp, die men al langere tijd ontving. Team Jeugd brengt eerst de totale situatie van een gezin in beeld en vervolgens wordt bekeken welke oplossingsmogelijkheden er zijn. Dit betekent dat niet automatisch wordt doorverwezen naar (duurdere en specialistische) hulp, maar ook wordt gekeken naar de 'eigen kracht'. Ouders en jongeren die al langere tijd hulp vanuit een organisatie ontvangen en (nog) niet te maken hebben gehad met een herindicatie door Team Jeugd zijn hierdoor mogelijk minder snel ontevreden.



Tevredenheid jongeren

Jongeren zijn over het algemeen (nog) meer tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp dan de ouders. Het enige afwijkende is dat jongeren minder vaak vinden dat beslissingen *samen* met hen worden genomen dan ouders.

Veel jongeren hebben als positief punt in de vragenlijst genoemd dat de hulpverlener goed luistert. Ook geeft een aantal aan goede tips te hebben ontvangen en geholpen te zijn met de hulp.

Minder goede punten die jongeren hebben genoemd zijn bijvoorbeeld: er werd niet goed naar mij geluisterd; de hulp vond plaats onder schooltijd; de hulp vond plaats in mijn vrije tijd; soms werden er dingen afgesproken die niet aan mij werden gevraagd.

Omdat de groep jongeren die de vragenlijst heeft ingevuld vrij klein is, is er geen onderscheid gemaakt tussen jongeren die hulp hebben gehad van Team Jeugd en jongeren die vanuit een andere organisatie of hulpverlener hulp hebben ontvangen.

Jongeren geven gemiddeld een hoger cijfer dan de ouders, namelijk een 7,9.

Verdieping

Ook de geïnterviewde cliënten vinden dat de dat hulpverleners hen respectvol hebben behandeld. Er is over het algemeen goed naar hen geluisterd en er is wederzijds respect ervaren: *'ze leefde erg met ons mee en deed erg haar best'*. Bij een deel van geïnterviewden sloot de hulp ook aan bij de behoeften. Zo gaf één van de geïnterviewden aan dat de hulpverlener (van Team Jeugd) haar tips gaf hoe ze thuis zouden kunnen oefenen in weerbaarheid en gaf zij ook de tip om het kind op judo te doen. *'We hebben deze tips in de praktijk gebracht en zagen verbetering en we zijn er erg mee geholpen'*. Ook over hulpverlening door andere organisaties is men in het algemeen tevreden. Zo geeft een moeder aan dat er samen met haar een plan is opgesteld, waarbij ook haar zoon werd betrokken. Een jongere benoemt ook dat er samen naar doelen werd toegewerkt.

Echter, niet alle ouders zijn van mening dat zij voldoende zijn geholpen. Sommige ouders ervaren onvoldoende deskundigheid bij de hulpverleners. Zo geeft een ouder aan dat de hulpverlener (jeugdverpleegkundige) met verouderde informatie kwam (gedateerd boekje over het omgaan met huilbaby's) en adviezen gaf waar ze niets mee konden. Moeder vond dat de jeugdverpleegkundige erg haar best deed, maar niet daadkrachtig was. *'Ze was er veel, maar we voelden ons toch aan ons lot overgelaten'*. Daardoor had moeder niet zoveel

vertrouwen meer in de adviezen van de jeugdverpleegkundige en gaat ze voortaan te rade bij een deskundige uit haar eigen netwerk.

Bij een andere geïnterviewde ouder werd het persoonsgebonden budget (PGB) voor haar zoon omgezet in zorg-in-natura (ZIN). Hierdoor sloot de hulp niet meer goed aan op de behoefte van het gezin. De ondersteuning via het PGB werd gegeven door personen uit het netwerk van het gezin. Het aanbod via ZIN bestond uit ondersteuningsvormen, waar de zoon niet naartoe wilde. Dit is door de moeder ervaren als weggegooid geld, terwijl de hulp via het PGB wel als toereikend werd ervaren en volgens haar minder kostte. Via ZIN kreeg dit gezin ook ondersteuning van een gezinscoach. Dit verliep echter ook niet naar wens van de ouder. *'Het blijft een beetje bij gesprekken; de benadering is heel persoonlijk en alles wordt op papier gezet'*. Dit is door de moeder als aantasting van haar privacy ervaren. Moeder heeft een bezwaarschrift ingediend.

Een jongere geeft aan dat zij eens iets vertrouwelijks had gezegd tegen haar behandelaar. De behandelaar besprak dit vervolgens ook met de moeder van de jongere. Dit werd door de jongere als onprettig ervaren. Het betrof echter een incident, want over het algemeen was de jongere tevreden over de bejegening en de inachtneming van de privacy.

2.5 Het effect van de jeugdhulp

In de vragenlijst zijn 13 vragen opgenomen waarmee kan worden vastgesteld of de situatie door de hulp is verbeterd. Deze richten zich op het opgroeien, de zelfstandigheid, participatie en zelfredzaamheid (van ouder of jongere). In figuur 6 zijn de resultaten van negen van deze vragen weergegeven. De antwoorden op de overige vragen staan in bijlage 2.

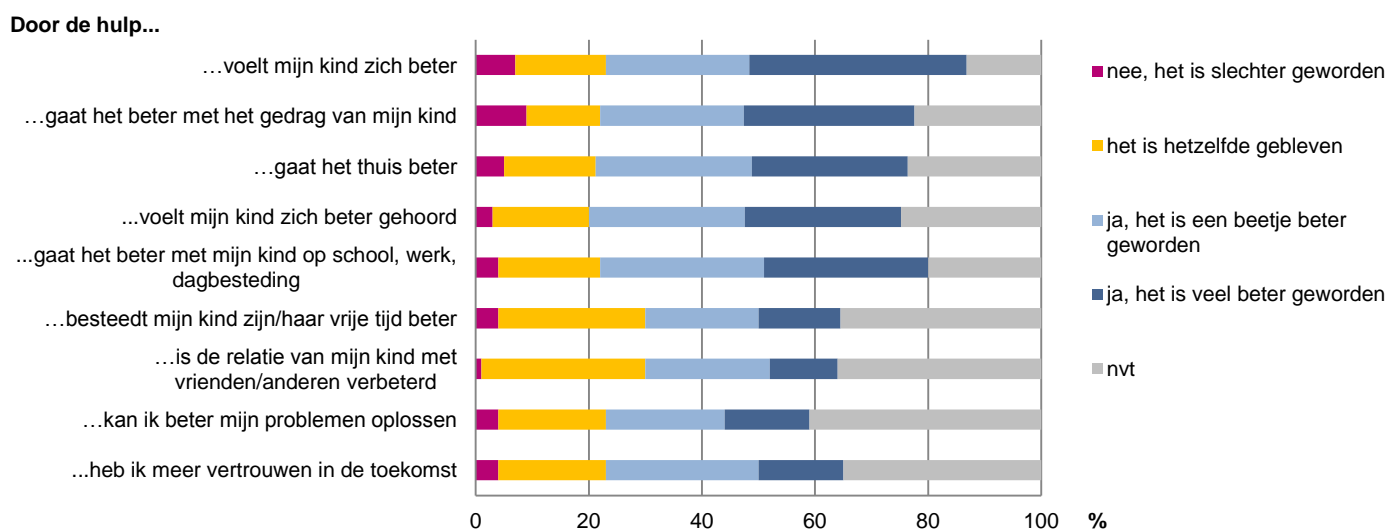
Effectiviteit van de hulpverlening volgens ouders

We zien dat er meestal sprake is van een positief effect op het welzijn van het kind. Meer dan 60% van de ouders geeft aan dat het kind zich door de hulp beter voelt. Ook is er volgens de meeste ouders verbetering te zien in het gedrag van het kind en gaat het thuis en op school beter. In de vrije tijd en in de relatie met vrienden wordt iets minder vaak een verbetering gezien. Ruim 40% van de ouders heeft meer vertrouwen gekregen in de toekomst door de geboden hulp. Relatief vaak is bij de vragen 'niet van toepassing' aangekruist. Soms gaat het dan om ouders waarvan het kind (nog) geen hulp heeft gekregen. Meestal is echter wel hulp ingezet en lijkt het erop dat ouders deze optie kiezen als de ingezette hulp volgens hen geen invloed heeft gehad op de genoemde gebieden.

Effectiviteit van de hulpverlening volgens jongeren

Ook de jongeren zelf vinden over het algemeen dat de ingezette hulp een positief effect heeft (gehad). Zij zijn hierover (nog) positiever dan de ouders. Ruim 80% van de jongeren voelt zich nu beter en bij bijna 80% van de jongeren gaat het thuis beter. 7 op de 10 jongeren geven aan dat het

Figuur 6. Effect van de hulpverlening (resultaten ouders)



door de hulp beter gaat op school, werk of dagbesteding. Net als bij de ouders zien we ook dat het effect van de hulp op vrijetijdsbesteding en de relatie met vrienden minder groot is (45-50% ervaart hier verbetering).

Ongeveer 4% van de jongeren geeft aan dat de situatie op sommige gebieden een beetje is verslechterd.

65% van de jongeren heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst.

Verdieping

De meeste geïnterviewden geven aan dat de hulp een positief effect heeft op hun kind en/of hen zelf. Een van de ouders zegt over haar dochter: *'ja, ze is sterker geworden'*. Een andere ouder ziet wel verbetering bij zijn zoon, *'maar het zijn kleine stapjes'*. Een ouder die zelf hulp heeft ontvangen via het CJG (Team Jeugd) is blij met de gesprekken. Ze geeft aan dat professionele hulp haar verder helpt en dat ze zich fijner voelt door de gesprekken. Hierdoor kan ze er ook meer zijn voor haar kind. Een ouder waarvan de zoon hulp heeft ontvangen vanuit een jeugdhulpverleningsorganisatie ziet ook dat er verbetering in functioneren is opgetreden. Ook de geïnterviewde jongere geeft aan dat ze door de behandeling beter in haar vel zit en zich comfortabeler voelt in het contact met anderen.

De ouder bij wie het PGB werd omgezet in ZIN voelt zich niet geholpen door de hulp. Ze heeft het idee dat de verandering van hulp niet zozeer een negatief effect heeft gehad op haar kinderen, maar wel op haarzelf. De situatie heeft haar heel wat slapeloze nachten bezorgd.

Eén van de geïnterviewde ouders geeft aan dat na het ontvangen van de juiste hulp de problemen met hun kind (huilbaby) zijn verholpen. Dit duurde echter een tijd omdat in eerste instantie verkeerde adviezen en verouderde informatie werd gegeven.

2.6 Bekendheid van het CJG

De ouders hebben in de vragenlijst ook een aantal vragen beantwoord over het Centrum voor Jeugd en Gezin (CJG) in Heerde.

Bijna 80% van de ouders weet waarvoor men bij het CJG terecht kan en bijna 60% vindt dat hij/zij goed geïnformeerd wordt over de activiteiten van het CJG. Tevens geeft 60% van de ouders aan dat het CJG-gebouw goed bereikbaar is. Online is het CJG beduidend minder bereikbaar/bekend bij ouders. Slechts 28% vindt het CJG goed online bereikbaar, 60% weet het niet.

Bijna 70% van de ouders kan geen oordeel geven over de activiteiten die het CJG aanbiedt. Van degenen die dit wel kunnen, vindt ruim tweederde de activiteiten/diensten van het CJG goed (figuur 7).

Ouders die hulp hebben ontvangen vanuit Team Jeugd zijn beter bekend met het CJG dan ouders die niet met Team Jeugd te maken hebben gehad.

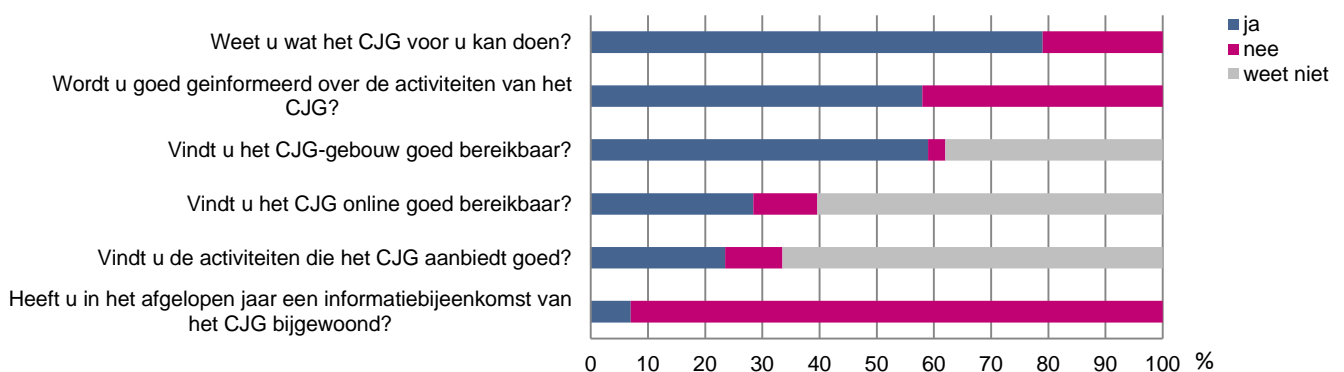
Door het CJG zijn het afgelopen jaar enkele informatiebijeenkomsten georganiseerd. Het betrof prenatale voorlichting. Vijf respondenten hebben een informatiebijeenkomst bezocht

Verdieping

Ook in de interviews komt naar voren dat niet voor iedereen duidelijk was, dat ze bij Team Jeugd/CJG terecht konden met hun hulpvraag. Zo geeft één van de geïnterviewden aan: *'ik moest eerst wel zoeken naar e-mailadres en telefoonnummer'*. Een ander vindt dat *'ze nog iets te weinig aan de weg timmeren; CJG is niet bekend'*.

Ook geeft één van de geïnterviewden aan dat de communicatie onduidelijk is tussen gemeente, CJG, Sociaal Domein, Zorgkantoor en SVB. *'Het is nu veel ingewikkelder; alles gaat over veel schijven. Ging vroeger veel simpeler; doordat de gemeente er nu tussen zit gaat alles veel trager.'*

Figuur 7. Bekendheid van en ervaring met het CJG



2.7 Wat mist er voor de jeugd

Tot slot is in de vragenlijst zowel aan ouders als jongeren gevraagd wat er in de gemeente Heerde mist voor de jeugd. Tien ouders en acht jongeren hebben hierop gereageerd.

Ouders noemen op het gebied van de jeugdhulpverlening: *info over de ontwikkeling van kinderen in elke fase en hoe daarmee om te gaan; een kinderpsychiater; dezelfde afhandeling als voor alle veranderingen.*

Verder worden genoemd: *veilige uitgaansgelegenheid; hangplek 'zonder al teveel gezeur'; discotheek; strengere controle op alcohol en drugs; pannakooi en schoolzwemmen.*

Jongeren noemen ook vooral het uitgaansleven: *een plek waar we heen kunnen, ook op zaterdag; discotheek; activiteiten; pannakooi en een buurthuis.* Eén jongere noemt *'sporten met begeleiding'*. Een ander noemt dat *'ze jongeren leren hoe je met het openbaar vervoer moet reizen, en hoe je kunt groeien naar zelfstandigheid als puber'*.

3 Conclusies en aanbevelingen

- Conclusies
- Aanbevelingen

3 Conclusies en aanbevelingen

3.1 Conclusies

Op basis van de uitkomsten van het onderzoek kunnen we de volgende conclusies trekken:

- Over het algemeen zijn ouders en jongeren tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp; ouders geven de jeugdhulp gemiddeld een 7,2 en jongeren een 7,9.
- 80% van de ouders en jongeren weet waar ze moeten zijn als ze hulp nodig hebben, 17% weet dit niet (altijd).
- Ruim een kwart van de ouders is minder tevreden over de snelheid waarmee de hulp is geboden.
- Ook vindt ruim een kwart van de ouders dat zij niet altijd de hulp krijgen die zij nodig hebben.
- De huisarts is veelal de verwijzer naar jeugdhulp, Team Jeugd is dit minder vaak.
- Bijna 90% van de ouders vindt dat zij respectvol zijn behandeld door de hulpverlener. Er wordt over het algemeen goed naar ouders geluisterd.
- Ouders waarderen het dat zij betrokken worden bij beslissingen en serieus worden genomen.
- Jongeren zijn over het algemeen (nog) meer tevreden over de uitvoering van de jeugdhulp dan de ouders. Zij waarderen vooral het luisterend oor van de hulpverlening.
- Meer dan 60% van de ouders geeft aan de hulp een positief effect heeft gehad op het kind; de meeste ouders zien verbetering in het gedrag van het kind en merken dat het thuis en op school beter gaat.
- Ruim 40% van de ouders heeft door de ontvangen hulp meer vertrouwen gekregen in de toekomst.
- Ruim 80% van de jongeren voelt zich beter als gevolg van de ontvangen hulp.
- 65% van de jongeren heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst.

- Ouders die hulp ontvangen vanuit Team Jeugd zijn iets minder tevreden dan ouders die hulp ontvangen vanuit een andere organisatie of instelling. De nieuwe werkwijze (Team Jeugd) pakt voor cliënten niet altijd gunstig uit: andere hulpverleners, inzet eigen kracht, herindicaties voor bestaande hulp, etc.
- 80% van de ouders weet waarvoor men bij het CJG terecht kan en bijna 60% vindt dat hij/zij goed geïnformeerd wordt over de activiteiten van het CJG.
- Slechts 28% van de ouders vindt het CJG online goed bereikbaar.

3.2 Aanbevelingen

Uit het onderzoek komt naar voren dat ouders en jongeren uit de gemeente Heerde over het algemeen tevreden zijn over de jeugdhulp die zij ontvangen. De tevredenheid over de uitvoering is overwegend positief en er is vaak een gunstig effect zichtbaar op het welzijn van het kind. Om de jeugdhulp goed te houden en waar mogelijk te verbeteren, doen wij de volgende aanbevelingen:

1. Zorg voor een betere profilering van Team Jeugd/CJG

Diverse respondenten geven aan dat team Jeugd/CJG niet erg bekend is. Het lijkt erop dat mensen met problemen eerder aankloppen bij de huisarts of bij school dan bij Team Jeugd. Via het internet is Team Jeugd niet erg goed vindbaar. Zorg daarom voor een betere naamsbekendheid (onder burgers, maar ook bij professionals, zoals de huisartsen) en betere vindbaarheid op het internet. Hierdoor wordt de geboden hulp beter toegankelijk voor een grotere doelgroep.

2. Zorg voor heldere communicatie over de werkwijze en doorlooptijden

Ongeveer één op de vier ouders is niet altijd tevreden over de geboden hulp en over de snelheid waarmee de hulp wordt geboden. Het is daarom belangrijk dat de gemeente goed communiceert over de nieuwe werkwijze, die in 2015 is ingezet, namelijk dat Team Jeugd de gehele situatie rondom het kind bekijkt en ook de mogelijkheden van de eigen kracht in of rondom het gezin meeneemt. Wanneer de cliënt vooraf op de hoogte is van het te voeren beleid, zal de geboden hulp mogelijk eerder voldoen aan de verwachtingen. Wanneer een ouder of jongere een aanvraag doet voor hulp is het ook belangrijk dat hij/zij dan meteen hoort op welke termijn een eerste gesprek te verwachten is.

3. Zorg voor een goede terugkoppeling na een intakegesprek

Ouders en jongeren vinden over het algemeen dat zij respectvol worden behandeld door de hulpverleners en dat er goed naar hen wordt geluisterd. Soms duurt het vervolgens langere tijd voor de hulp een vervolg krijgt of behandeling wordt ingezet. Het is belangrijk dat ouders/jongeren goed worden geïnformeerd over de afspraken die tijdens het intake-gesprek zijn gemaakt en over de inhoud van het gezinsplan en het vervolgtraject (inclusief doorlooptijd/wachttijd).

4. Zorg voor goede informatievoorziening op de website

Veel vragen over opvoeden en opgroeien leven bij meerdere ouders. Zorg daarom voor een duidelijk herkenbare website waarop ouders uit de gemeente Heerde algemene informatie kunnen vinden over de ontwikkeling van kinderen in elke leeftijdsfase en hoe om te gaan met lastige situaties die hierbij voorkomen. Bied via deze website ook laagdrempelige opvoedondersteuning.

5. Neem jongeren vaker mee in het nemen van beslissingen

Jongeren geven minder vaak dan ouders aan dat beslissingen *samen* met hen worden genomen. Het is belangrijk dat jongeren betrokken worden bij de beslissingen over de hulp, ook om de hulp zo goed mogelijk te laten aansluiten bij de behoefte van de jongere. Dit zal een positief effect hebben op het uiteindelijke resultaat.

6. Versterk Team Jeugd rondom echtscheidingsproblematiek

Veel gezinnen waarbij Team Jeugd ondersteuning biedt hebben te maken met echtscheidingsproblematiek. Versterk de competenties binnen het team, door bijvoorbeeld scholing en intervisie rondom (v)echtscheidingen. Zorg ook voor (verwijzing naar) een passend hulpaanbod voor kinderen/jongeren in echtscheidingsituaties (bijv. de KIES-training).

7. Herhaal tevredenheidsonderzoek, maar volgend jaar niet weer met vragenlijstonderzoek

Team Jeugd is sinds 1 januari 2015 operationeel. De tevredenheid van ouders en jongeren is over het algemeen voldoende, maar er zijn ook nog verbeterpunten. Het is belangrijk om de tevredenheid van de cliënten te volgen in de tijd (monitoren). Te vaak herhalen van hetzelfde vragenlijstonderzoek onder (alle) cliënten kan echter leiden tot 'onderzoeksmoeheid' en een (te) lage respons. Voor 2017

adviseren wij (alleen) kwalitatief onderzoek te doen: interviews onder een steekproef van de ouders/jongeren en/of onder de professionals van Team Jeugd en andere hulpverleners. In 2018 zou bijvoorbeeld weer een vragenlijstonderzoek uitgevoerd kunnen worden.

Bijlagen

1. Onderzoeksopzet en respons
2. Tabel met resultaten vragenlijsonderzoek
3. Figuren resultaten jongeren

Bijlage 1

Onderzoeksoptzet en respons

a. Vragenlijstonderzoek

Doelgroep

Het vragenlijstonderzoek is uitgezet onder

- alle jongeren vanaf 12 jaar uit de gemeente Heerde die op 1-4-2016 een vorm van jeugdhulpverlening ontvangen (n: 180)
- alle ouders van kinderen vanaf min negen maanden tot achttien jaar met jeugdhulp (n: 259)

Vragenlijst

Er is gebruik gemaakt van de Modelvragenlijst Cliëntervaring Jeugd en hun Ouders (MCJO), die in opdracht van de VNG is ontwikkeld door Stichting Alexander. Deze vragenlijst is beschikbaar in twee versies: één voor jongeren vanaf 12 jaar en één voor ouders/verzorgers. Er zijn op verzoek van de gemeente enkele vragen toegevoegd aan de MCJO.

Jongeren en ouders/verzorgers konden de vragenlijst in eerste instantie via internet invullen. Hiervoor was een link geplaatst op de website van de gemeente (www.heerde.nl/jeugd). Daarnaast is de vragenlijst ook beschikbaar gesteld op papier.

De eerste uitnodiging met de link naar de digitale vragenlijst is door de gemeente Heerde verzonden op 26 april 2016. Een reminder -met daarbij de papieren vragenlijst- is verstuurd op 10 mei. Cliënten hadden tot 23 mei gelegenheid de vragenlijst in te vullen/ terug te sturen.

Dataverzameling en -analyse

De vragenlijsten zijn ingevoerd in de digitale module die is ontwikkeld met behulp van Survey Monkey (softwarepakket voor online enquêtes). Hiermee is ook de digitale vragenlijst aangemaakt. De analyses zijn uitgevoerd met SPSS Statistics 21.0.

Respons vragenlijstonderzoek

In totaal zijn 180 jongeren vanaf 12 jaar en 295 ouders/verzorgers van kinderen tot 18 jaar aangeschreven om mee te doen met het onderzoek. 24 jongeren en 77 ouders hebben de vragenlijst ingevuld. De respons komt hiermee op 13% voor de jongeren en 30% voor de ouders (tabel I). Van de

jongeren hebben 15 dit digitaal gedaan (63%) en van de ouders 56 (73%).

Tabel I: respons vragenlijstonderzoek

	Aantal aangeschreven	Aantal respondenten	Respons (%)
Jongeren	180	24	13
Ouders/verzorgers	259	77	30

Het aantal deelnemende ouders (n=77) is voldoende om met een foutenmarge van 8% en een betrouwbaarheidsniveau van 90% uitspraken te kunnen doen (Ideaal is 5% foutenmarge en 95% betrouwbaarheid). Voor de jongeren (n=24) geldt een hogere foutenmarge en/of een lager betrouwbaarheidsniveau. Hierdoor zijn de uitkomsten voor deze groep dus minder betrouwbaar. De resultaten van de jongeren dienen daarom met enige voorzichtigheid te worden geïnterpreteerd.

b. Verdiepende interviews

Selectie respondenten interviews

Zowel de jongeren als de ouders konden in de online/schriftelijke vragenlijst aangeven of ze eventueel beschikbaar waren voor een diepte-interview. Twee jongeren en 21 ouders/verzorgers gaven aan, wel mee te willen werken aan een interview. Een van de jongeren bleek nog geen hulp te hebben ontvangen, waardoor een interview niet zinvol zou zijn. Uiteindelijk is daarom slechts één jongere geïnterviewd. Verder zijn zeven ouders (s) geïnterviewd, drie van hen zijn thuis geïnterviewd en vier telefonisch. Zie tabel II voor de kenmerken van de geïnterviewde ouders en jongere.

Tabel II: kenmerken geïnterviewden

Num- mer	Interview met:	Leeftijd kind / jongere	Hulp van:	Rapport cijfer
1	Vader	15	Team Jeugd	8
2	Moeder	2	Team Jeugd + andere organisatie / instelling	6
3	Moeder	13	Team Jeugd	2
4	Moeder	9	Team Jeugd	4
5	Moeder	6	Team Jeugd	6
6	Moeder	0	Team Jeugd	6
7	Jongere	16	andere organisatie/ instelling	7
8	Moeder	16	andere organisatie/ instelling	8

Methode

De geselecteerde cliënten zijn telefonisch benaderd voor een gesprek bij hen thuis dan wel voor een telefonisch interview. Er is een afspraak gemaakt, die schriftelijk is bevestigd.

De interviews zijn gehouden aan de hand van een vooraf opgestelde itemlijst. Diverse onderwerpen zijn aan de orde gekomen, zoals: bekendheid met (toegang) tot jeugdhulp, ervaringen met jeugdhulp (o.a. bejegening, samen zoek en naar oplossingen), effect van de hulp op het kind. Het interview duurde ongeveer 30-45 minuten.

Dataverzameling en -analyse

Bij de interviews bij de cliënten thuis waren twee onderzoekers betrokken: een interviewer en een verslaglegger. Daarnaast zijn alle interviews opgenomen op band. Van elk interview is een uitgebreid verslag gemaakt. De verslagen zijn vervolgens per onderwerp naast elkaar gelegd en samengevat.

Bijlage 2: tabel met resultaten vragenlijstonderzoek

		Ouders met hulp vanuit team Jeugd/CJG (n=35)	Ouders met hulp van andere organisatie/instelling (n=30)	Ouders met hulp van team Jeugd én andere organisatie (n=8)	Ouders totaal (n=77)	Jongeren totaal (n=24)
Ik ben de	vader	12%	28%	0%	17%	
	moeder	82%	69%	100%	78%	
	anders, namelijk ..	6%	3%	0%	4%	
ik ben een	jongen/man					41%
	meisje/vrouw					59%
Woonplaats	Heerde	74%	52%	57%	63%	57%
	Wapenveld	21%	41%	29%	30%	38%
	Vorchten	3%	3%	0%	3%	0%
	Veessen	3%	3%	14%	4%	5%
Leeftijdsgroep	0-4 jaar	9%	3%	17%	7%	0%
	4-12 jaar	56%	48%	50%	51%	0%
	12-18 jaar	34%	48%	33%	41%	78%
	18+	0%	0%	0%	0%	22%
Hulp ontvangen vanuit:	Team Jeugd/CJG	100%	0%	0%	48%	33%
	Andere organisatie/instelling	0%	100%	0%	41%	54%
	Team Jeugd én andere organisatie	0%	0%	100%	11%	0%
	onbekend	0%	0%	0%	0%	13%
Wat voor soort hulp kreeg/krijgt uw kind/je?(meerdere antwoorden)	jeugdhulp bij ons thuis	49%	7%	50%	31%	29%
	hulp bij een instelling of hulpverlener	40%	67%	50%	51%	58%
	verblijf in een pleeggezin/gezinshuis	0%	7%	13%	4%	0%
	verblijf in een instelling	0%	0%	13%	1%	4%
	anders, namelijk	26%	23%	13%	25%	13%
Hoe lang duurt/duurde de hulp ?	Korter dan 3 maanden	47%	19%	29%	34%	23%
	Tussen de 3 en 6 maanden	21%	7%	0%	13%	9%
	Tussen de 6 en 12 maanden	6%	30%	14%	17%	23%
	Langer dan een jaar	26%	44%	57%	35%	46%

Door wie bent u/je doorverwezen?	Team Jeugd/CJG	23%	0%	50%	16%	5%
	Huisarts	17%	37%	13%	25%	32%
	School	26%	23%	13%	23%	14%
	anders, namelijk	34%	40%	25%	36%	50%
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	Nooit	0%	0%	13%	1%	0%
	Soms	20%	13%	13%	16%	13%
	Vaak	37%	43%	38%	38%	50%
	Altijd	40%	43%	38%	42%	29%
	niet van toepassing	3%	0%	0%	3%	8%
Ik ben snel geholpen	Nooit	6%	0%	13%	4%	0%
	Soms	24%	27%	25%	24%	17%
	Vaak	35%	53%	38%	43%	33%
	Altijd	29%	17%	25%	25%	46%
	niet van toepassing	6%	3%	0%	4%	4%
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind/ik nodig heeft/heb	Nooit	9%	3%	13%	7%	0%
	Soms	21%	17%	13%	20%	13%
	Vaak	30%	47%	63%	39%	42%
	Altijd	30%	33%	13%	29%	42%
	niet van toepassing	9%	0%	0%	4%	4%
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen*	Nooit	6%	0%	0%	3%	0%
	Soms	26%	7%	25%	17%	8%
	Vaak	17%	52%	75%	37%	33%
	Altijd	49%	34%	0%	39%	54%
	niet van toepassing	3%	7%	0%	4%	4%
De verschillende organisaties werken goed samen	Nooit	6%	3%	0%	4%	0%
	Soms	15%	17%	25%	16%	8%
	Vaak	18%	30%	38%	27%	17%
	Altijd	38%	27%	0%	29%	46%
	niet van toepassing	24%	23%	38%	24%	29%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	Nooit	3%	0%	0%	1%	0%
	Soms	23%	13%	13%	17%	4%
	Vaak	17%	37%	63%	30%	29%
	Altijd	46%	47%	25%	43%	58%
	niet van toepassing	11%	3%	0%	8%	8%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	Nooit	6%	0%	0%	3%	0%
	Soms	6%	3%	0%	4%	17%
	Vaak	21%	37%	50%	29%	13%
	Altijd	47%	57%	50%	52%	67%
	niet van toepassing	21%	3%	0%	12%	4%

De hulpverleners weten genoeg om te kunnen helpen	Nooit	9%	3%	0%	5%	4%
	Soms	29%	10%	13%	20%	0%
	Vaak	11%	37%	63%	28%	42%
	Altijd	43%	47%	25%	42%	50%
	niet van toepassing	9%	3%	0%	5%	4%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	Nooit	9%	0%	0%	4%	4%
	Soms	15%	7%	25%	12%	8%
	Vaak	18%	30%	50%	25%	17%
	Altijd	53%	60%	25%	53%	67%
	niet van toepassing	6%	3%	0%	5%	4%
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	Nooit	6%	0%	0%	3%	0%
	Soms	6%	3%	13%	5%	0%
	Vaak	26%	30%	50%	29%	25%
	Altijd	59%	63%	38%	59%	71%
	niet van toepassing	3%	3%	0%	4%	4%
Door de hulp voel(t) mijn kind /ik zich beter	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	9%	3%	13%	7%	4%
	Het is hetzelfde gebleven	15%	13%	25%	16%	4%
	Het is een beetje beter geworden	21%	23%	50%	25%	33%
	Ja, het is veel beter geworden	29%	57%	13%	38%	50%
	niet van toepassing	26%	3%	0%	13%	8%
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mij(n) kind)	Nee, het is veel slechter geworden	3%	0%	0%	1%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	9%	7%	13%	8%	4%
	Het is hetzelfde gebleven	11%	13%	13%	13%	13%
	Het is een beetje beter geworden	20%	20%	63%	25%	33%
	Ja, het is veel beter geworden	29%	43%	0%	30%	38%
	niet van toepassing	29%	17%	13%	22%	13%
Door de hulp gaat het thuis beter	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	6%	3%	13%	5%	4%
	Het is hetzelfde gebleven	14%	17%	13%	16%	4%
	Het is een beetje beter geworden	23%	27%	50%	28%	25%
	Ja, het is veel beter geworden	26%	33%	25%	28%	54%
	niet van toepassing	31%	20%	0%	24%	13%

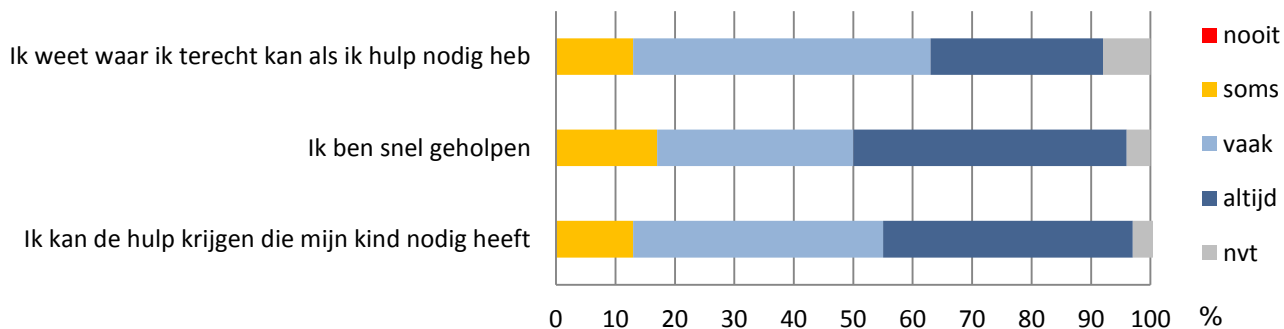
Door de hulp voel(t) mijn kind/ik zich veiliger	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	4%
	Het is een beetje slechter geworden	6%	7%	13%	7%	4%
	Het is hetzelfde gebleven	17%	10%	0%	13%	4%
	Het is een beetje beter geworden	20%	17%	63%	24%	21%
	Ja, het is veel beter geworden	23%	37%	25%	28%	33%
	niet van toepassing	34%	30%	0%	29%	33%
Door de hulp weet mijn kind/ik beter wat hij/zij/ik wil	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	6%	0%	0%	3%	0%
	Het is hetzelfde gebleven	17%	23%	38%	22%	21%
	Het is een beetje beter geworden	20%	23%	25%	21%	29%
	Ja, het is veel beter geworden	17%	33%	0%	22%	38%
	niet van toepassing	40%	20%	38%	32%	13%
Door de hulp zeg(t) mijn kind/ik vaker wat hij/zij/ik nodig heeft	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	6%	0%	0%	3%	0%
	Het is hetzelfde gebleven	17%	17%	13%	17%	13%
	Het is een beetje beter geworden	26%	27%	50%	28%	33%
	Ja, het is veel beter geworden	14%	30%	13%	21%	38%
	niet van toepassing	37%	27%	25%	32%	17%
Door de hulp voel(t) mijn kind/ik zich beter gehoord	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	6%	0%	0%	3%	0%
	Het is hetzelfde gebleven	14%	20%	13%	17%	25%
	Het is een beetje beter geworden	31%	20%	50%	28%	29%
	Ja, het is veel beter geworden	17%	40%	25%	28%	25%
	niet van toepassing	31%	20%	13%	25%	21%
Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	3%	7%	0%	4%	5%
	Het is hetzelfde gebleven	20%	13%	38%	18%	10%
	Het is een beetje beter geworden	20%	33%	38%	29%	14%
	Ja, het is veel beter geworden	23%	37%	25%	29%	57%
	niet van toepassing	34%	10%	0%	20%	14%

Door de hulp besteed(t) mijn kind/ik de vrije tijd beter	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	3%	3%	13%	4%	9%
	Het is hetzelfde gebleven	23%	30%	25%	26%	27%
	Het is een beetje beter geworden	20%	20%	25%	20%	14%
	Ja, het is veel beter geworden	14%	13%	13%	15%	36%
	niet van toepassing	40%	33%	25%	36%	14%
Door de hulp is de relatie (van mijn kind) met vrienden en anderen beter geworden	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	0%	3%	0%	1%	5%
	Het is hetzelfde gebleven	23%	27%	63%	29%	36%
	Het is een beetje beter geworden	14%	33%	25%	22%	14%
	Ja, het is veel beter geworden	14%	10%	0%	12%	32%
	niet van toepassing	49%	27%	13%	36%	14%
Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen	Nee, het is veel slechter geworden	3%	0%	0%	1%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	0%	3%	0%	3%	4%
	Het is hetzelfde gebleven	21%	20%	13%	19%	13%
	Het is een beetje beter geworden	18%	17%	63%	21%	30%
	Ja, het is veel beter geworden	18%	13%	0%	15%	39%
	niet van toepassing	41%	47%	25%	41%	13%
Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen	Nee, het is veel slechter geworden	0%	0%	0%	0%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	0%	0%	0%	0%	4%
	Het is hetzelfde gebleven	21%	23%	38%	24%	13%
	Het is een beetje beter geworden	15%	23%	38%	20%	22%
	Ja, het is veel beter geworden	12%	7%	0%	9%	48%
	niet van toepassing	53%	47%	25%	47%	13%
Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst	Nee, het is veel slechter geworden	3%	0%	0%	1%	0%
	Het is een beetje slechter geworden	0%	7%	0%	3%	0%
	Het is hetzelfde gebleven	21%	14%	25%	19%	9%
	Het is een beetje beter geworden	24%	28%	50%	27%	26%
	Ja, het is veel beter geworden	15%	14%	13%	15%	39%
	niet van toepassing	38%	38%	13%	35%	26%

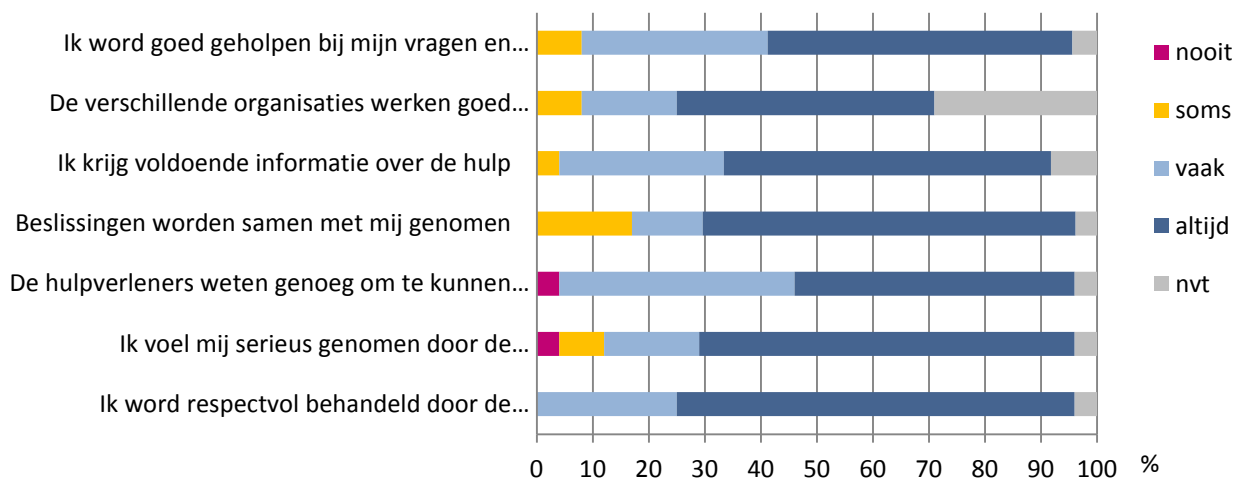
Gemiddeld rapportcijfer		6,8	7,8	6,9	7,2	7,9
Weet u wat het CJG (Centrum voor Jeugd en Gezin) voor u kan doen?	ja	88%	63%	100%	79%	
	nee	12%	37%	0%	21%	
Wordt u goed geïnformeerd over de activiteiten van het CJG?	ja	70%	41%	71%	58%	
	nee	30%	59%	29%	42%	
Vindt u het CJG-gebouw goed bereikbaar?	ja	74%	34%	100%	59%	
	nee	3%	3%	0%	3%	
	weet niet	24%	62%	0%	38%	
Vindt u het CJG online goed bereikbaar?	ja	38%	24%	14%	28%	
	nee	18%	7%	0%	11%	
	weet niet	44%	69%	86%	60%	
Vindt u de activiteiten/diensten die het CJG aanbiedt goed?	ja	33%	14%	14%	24%	
	nee	9%	10%	14%	10%	
	weet niet	58%	76%	71%	67%	
Heeft u in het afgelopen jaar wel eens een informatiebijeenkomst van het CJG bezocht?	ja	9%	4%	14%	7%	
	nee	91%	96%	86%	93%	
Wat vond u van deze bijeenkomst?	goed	33%	100%	0%	40%	
	voldoende	0%	0%	0%	0%	
	matig	33%	0%	100%	40%	
	onvoldoende	33%	0%	0%	20%	

Bijlage 3: figuren resultaten jongeren

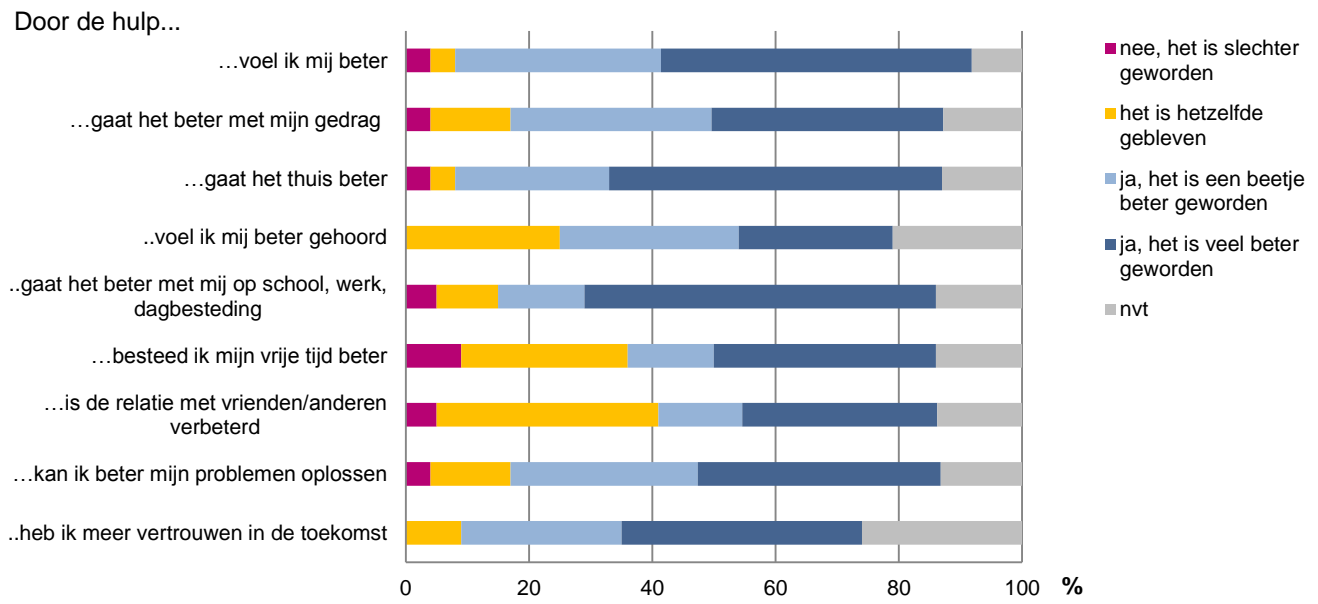
Figuur 4: Toegang tot de jeugdhulp (resultaten jongeren)



Figuur 5: Tevredenheid over uitvoering van de hulp (resultaten jongeren)



Figuur 6. Effect van de hulpverlening (resultaten jongeren)



Beleidsmakers in de Volksgezondheid staan voor de lastige opdracht om bij afnemende financiële ruimte antwoorden te vinden voor toenemende gezondheidsproblemen onder de bevolking. Dat vraagt om ingrijpende en verantwoorde keuzes.

Het Evaluatiebureau Publieke gezondheid is specialist in het verkrijgen van praktische informatie over interventies in de publieke gezondheid. Het Evaluatiebureau biedt beleidsmakers handvatten waarmee zij ingrijpende keuzes op verantwoorde wijze kunnen maken. Dat doen we in alle gevallen praktisch, verbazingwekkend betaalbaar, en met academisch gestoelde kennis. Zo maken we beleidsmakers sterker.



Evaluatiebureau Publieke Gezondheid

Postbus 3

7200 AA Zutphen

088 - 443 37 05

info@evaluatiebureau.nl

www.evaluatiebureau.nl

Initiatief van:



Partners:



© Evaluatiebureau Publieke Gezondheid – juni 2016

Overname van gegevens is toegestaan, mits voorzien van bronvermelding.