



Clëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp 2017 – Maastricht en Valkenburg

Rapportage



Juli 2018

Inhoudsopgave

Inleiding	3
Samenvatting	4
Respons	6
Profiel respondenten	7
Resultaten	9
Woordenwolken	18
Vragenlijst	19
Open antwoorden ouders	20
Open antwoorden jongeren	22

Inleiding

Achtergrond

De grondslag voor het uitvoeren van een cliëntervaringsonderzoek (CEO) is te vinden in de jeugdwet. De invulling van het CEO is vrij; dat betekent dat gemeenten zelf mogen bepalen hoe ze invulling geven aan het CEO.

De gemeenten Maastricht en Valkenburg aan de Geul hebben afspraken gemaakt met zes Maastricht-Heuvelland gemeenten over de invulling van het CEO en de te gebruiken vragenlijst. Dit is gedaan in het project 'Regionale aanpak klantervaring'.

Het team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul voorzorgt de toegang tot jeugdhulp voor inwoners van de gemeente Maastricht én de gemeente Valkenburg aan de Geul. Het CEO is uitgevoerd onder de cliënten van het team Jeugd die woonachtig zijn in Valkenburg aan de Geul en Maastricht.

Onderzoeksvragen

De vragenlijst die is opgesteld geeft antwoord op de volgende vragen:

- Hoe ervaren de gebruikers van jeugdhulp de toegankelijkheid van Team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul?
- Hoe ervaren de gebruikers van jeugdhulp de kwaliteit van dienstverlening van Team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul?

Leeswijzer

Eind april/begin mei zijn 1617 vragenlijsten verstuurd;

- 1111 naar alle ouders/verzorgers van jongeren die in 2017 contact hebben gehad met jeugdhulp.
- 506 naar jongeren tussen de 12 en 23 jaar die in 2017 contact hebben gehad met jeugdhulp.

De papieren vragenlijst is verstuurd met een begeleidende brief en een retourenvelop. Ouders/verzorgers en jongeren konden, indien gewenst, de vragenlijst ook online invullen.

In dit document worden de uitkomsten van het CEO gepresenteerd.

Samenvatting (1)

Algemeen

In 2017 hebben 1111 jongeren uit Maastricht en Valkenburg aan de Geul contact gehad met het team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul.

Van de aangeschreven jongeren tussen de 12 en 23 jaar heeft 6,5% de vragenlijst ingevuld teruggestuurd. Bij de ouders (alle ouders van kinderen tussen 0 en 23 jaar zijn aangeschreven) heeft 11,7% de vragenlijst ingevuld.

De respons is voor zowel de jongeren als de ouders/verzorgers onvoldoende voor het doen van betrouwbare uitspraken. Dat betekent dat de uitkomsten in dit rapport niet zonder meer gelden voor alle jongeren die contact hebben gehad met team Jeugd.

Toegankelijkheid team Jeugd

Niet alle jongeren en ouders hebben een gesprek aan tafel gehad met een medewerker van team Jeugd. Dit hoeft ook niet perse het geval te zijn omdat ook jongeren die telefonisch of schriftelijk contact hebben gehad (bijvoorbeeld ivm een verlenging van de hulpverlening) met team Jeugd zijn benaderd.

Onder de respondenten gaf één op de 10 jongeren en 12% van de ouders aan dat ze géén gesprek aan tafel hebben gehad.



Samenvatting (2)

Toegankelijkheid team Jeugd

Volgens 67% van de ouders/verzorgers heeft het gesprek met een medewerker van team Jeugd geholpen bij het beantwoorden van vragen. Voor 10 procent heeft het gesprek niet geholpen of de situatie erger gemaakt. De overige 23% heeft geen antwoord gegeven op de vraag of het gesprek heeft geholpen.

Onder de jongeren, is 72% van mening dat het gesprek heeft geholpen. Één op de vijf jongeren geeft aan dat het gesprek niet heeft geholpen. De vraag is door 7% van de jongeren niet beantwoord.

Kwaliteit dienstverlening

Over de medewerker van het team Jeugd, geeft 80% van de ouders/verzorgers aan dat deze goed luistert. Ook de jongeren vinden met 68% dat de medewerker goed luistert. 5% van de ouders en 13% van de jongeren vinden dat de medewerker niet goed luistert*.

Voor een kwart van de ouders heeft de begeleiding van team Jeugd niet ertoe geleid dat ze de situatie beter zelf aankunnen. Daar staat tegenover dat 68% aangeeft dat de begeleiding van team Jeugd ervoor heeft gezorgd dat ze de situatie zelf beter aankunnen.

Bij de jongeren heeft 87% baat gehad met het contact met team Jeugd; voor 13% is dat niet het geval*.

** Jeugdhulp bestaat uit vrijwillige hulpverlening én hulpverlening vanuit een gedwongen kader. Dit kan van invloed zijn op de beleving van de dienstverlening. Omdat de vragenlijst anoniem is afgenomen is niet bekend of de hulpverlening vrijwillig of vanuit gedwongen kader was.*



Respons

Contact met team Jeugd

In 2017 hebben 1111 jongeren contact gehad met team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul. Van deze jongeren woonden **999 in de gemeente Maastricht** en **112 in Valkenburg aan de Geul**.

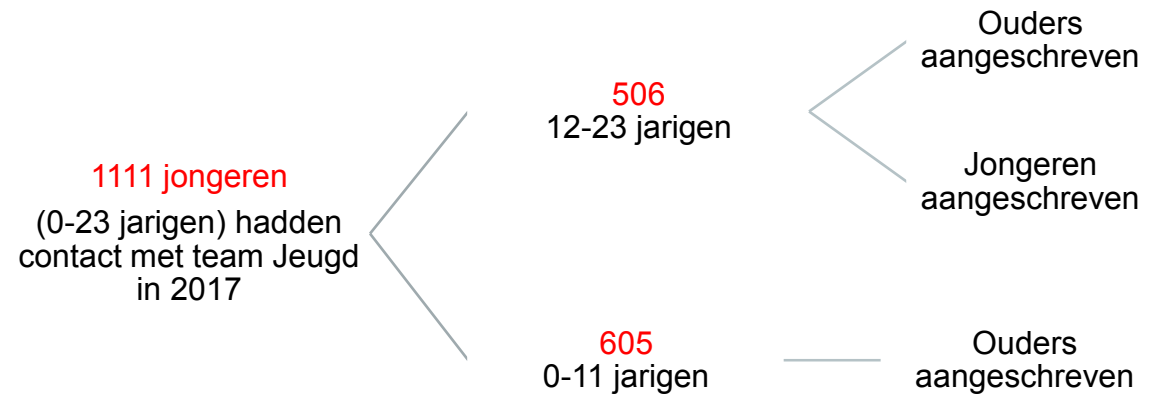
605 jongeren waren tussen de 0 en 11 jaar. Van deze jongeren zijn de ouders/verzorgers aangeschreven. 506 jongeren waren tussen de 12 en 23 jaar. Deze jongeren zijn zelf aangeschreven maar ook hun ouders/verzorgers is gevraagd een vragenlijst in te vullen.

Respons

De respons onder de jongeren bedroeg 6,5% (33 jongeren). Onder de ouders/verzorgers was de respons hoger: 11,7 procent (130 ouders/verzorgers) heeft de vragenlijst ingevuld teruggestuurd.

De respons is onvoldoende voor een betrouwbare uitspraak over de totale populatie jongeren die contact heeft gehad met team Jeugd.

De lage respons maakt dat de resultaten indicatief zijn waardoor het trekken van conclusies niet mogelijk is.



Landelijke trend

Helaas is de lage respons een landelijke trend. In 2016 was de respons op het CEO in Maastricht met 15% één van de hoogste van Nederland.

Het team Onderzoek en Statistiek heeft ook voor 3 andere gemeenten in Zuid-Limburg het CEO in 2018 uitgevoerd met eveneens lage respons percentages (zie tabel).

Gelet op de herhaaldelijk tegenvallende en dalende respons, moet misschien geconcludeerd worden dat een papieren vragenlijst niet goed werkt voor het CEO jeugd.

Tabel: responspercentage 2018

Gemeente	Jongeren	Ouders/verzorgers
Maastricht-Valkenburg aan de Geul	6,5%	11,7%
Vaals	10,6%	16%
Meerssen	3,2%	9,2%
Gulpen-Wittern	16,8%	19,2%

Profiel respondententen

Eerste contact team Jeugd

Voor iets meer dan de helft van de jongeren (52%) en de ouders/verzorgers (53%) is het eerste contact met team Jeugd meer dan 12 maanden geleden.

Bij de jongeren heeft 44% in de voorgaande 12 maanden voor de eerste keer contact gehad met team Jeugd. Bij de ouders verzorgers is dit 41%.

Aantal gesprekken

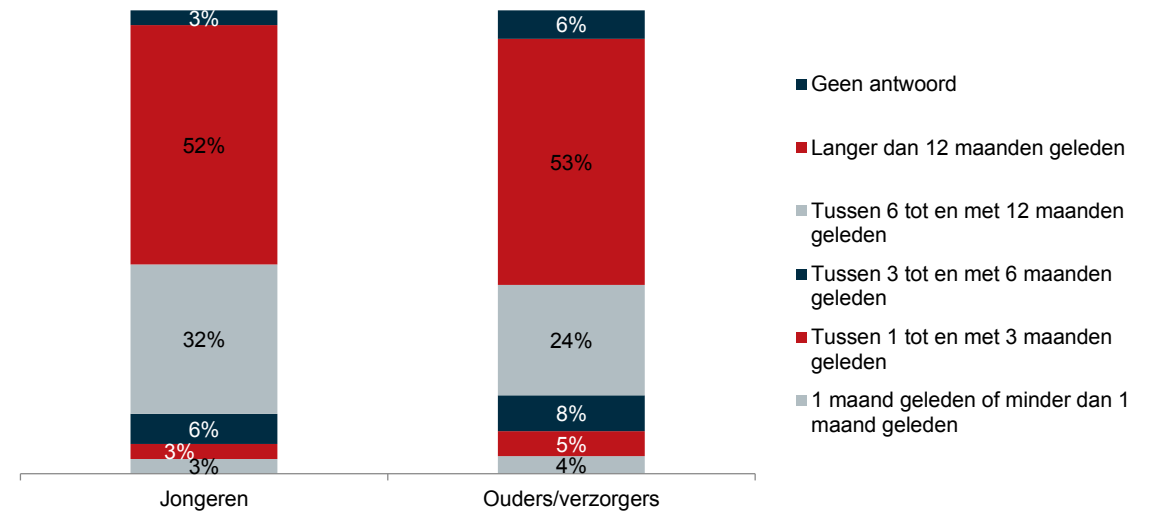
Van de jongeren die een gesprek heeft gehad met team Jeugd, heeft de meerderheid (55%) meer dan 2 gesprekken gehad. Bij de ouders is dat net iets minder dan de helft (45%).

Één derde van de jongeren en één op de vijf ouders/verzorgers heeft op het moment van invullen van de vragenlijst één gesprek gehad.

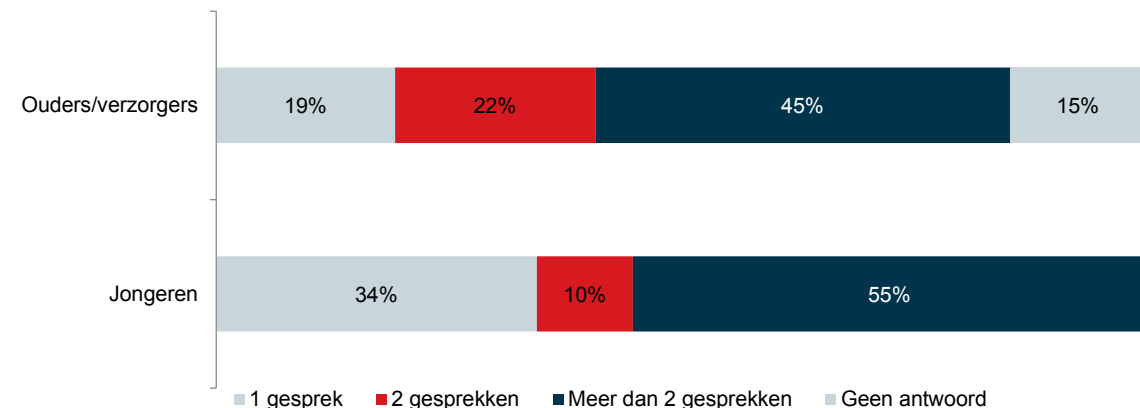
Dienstverlening gestopt

Voor 32% van de ouders is de dienstverlening van team Jeugd inmiddels gestopt (niet in grafiek); bij de jongeren is dit 46%.

Eerste keer contact opgenomen met team Jeugd



Aantal gesprekken met team Jeugd*



*Telefoongesprekken tellen niet mee

Profiel respondenten

Eerste gesprek

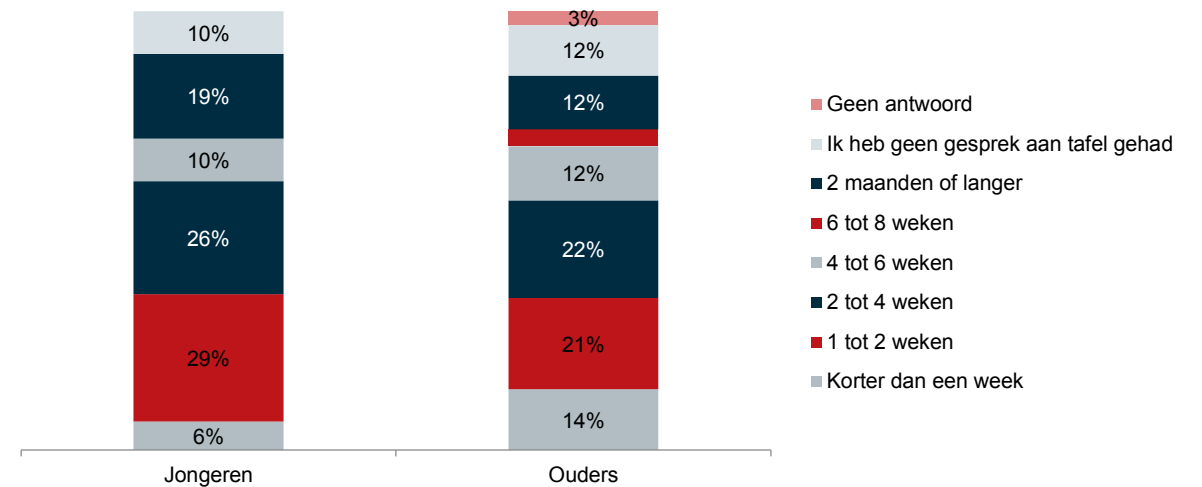
Één op de 10 jongeren en 12% van de ouders geeft aan (nog) géén gesprek aan tafel gehad te hebben met een medewerker van team jeugd. Dit kan komen omdat het gesprek is gepland of omdat na een eerste telefonisch contact geen verder contact nodig is gebleken.

Wachttijd

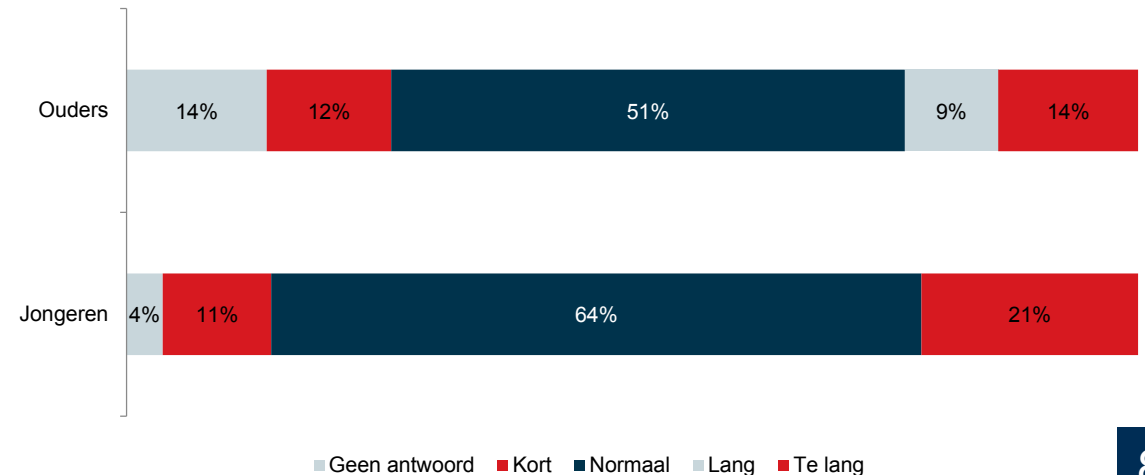
61% van de jongeren en 57% van de ouders/verzorgers geeft aan dat het eerste gesprek binnen 4 weken heeft plaatsgevonden. Voor 19% van de jongeren en 12% van de ouders/verzorgers, heeft het eerste gesprek meer dan 2 maanden op zich laten wachten.

De meeste respondenten vinden de wachttijd normaal of kort. Volgens 23% van de ouders en 21% van de jongeren is de wachttijd echter (te) lang.

Wachttijd tot het eerste gesprek* met een medewerker van Team Jeugd?



Duur wachttijd



*Telefoongesprekken tellen niet mee

Resultaten (1)

Helpt het gesprek?

Voor 67% van de ouders/verzorgers en 72% van de jongeren heeft het geholpen om vragen te beantwoorden*.

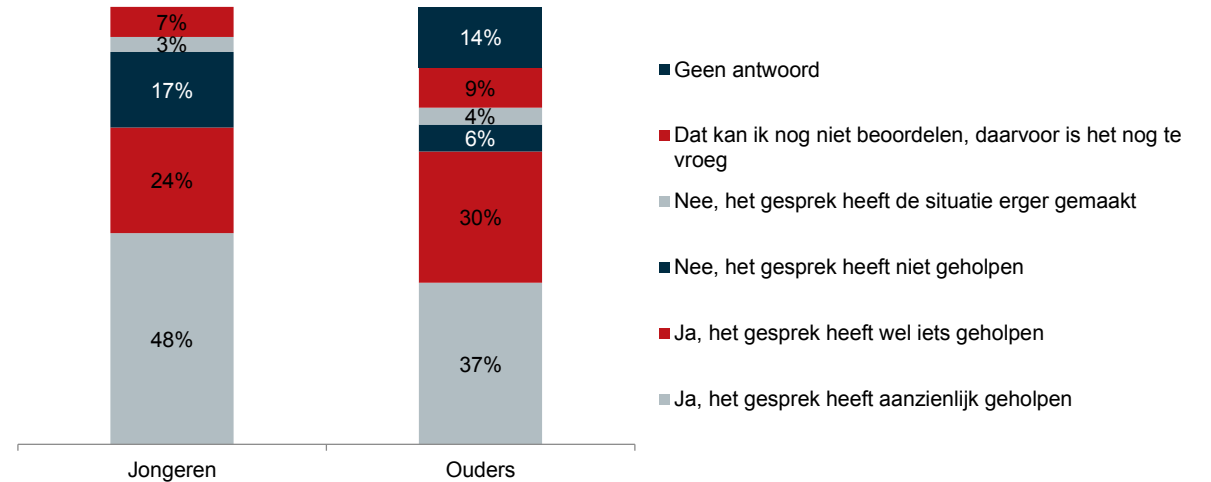
Jongeren geven in 17% van de gevallen aan dat het gesprek niet heeft geholpen; volgens 3% heeft het gesprek de situatie zelfs erger gemaakt. Ook bij ouders geeft 4% aan dat de situatie door het gesprek is verergerd. Voor 9% van de ouders/verzorgers is het nog te vroeg om te kunnen beoordelen of het gesprek heeft geholpen.

Voldoende contact

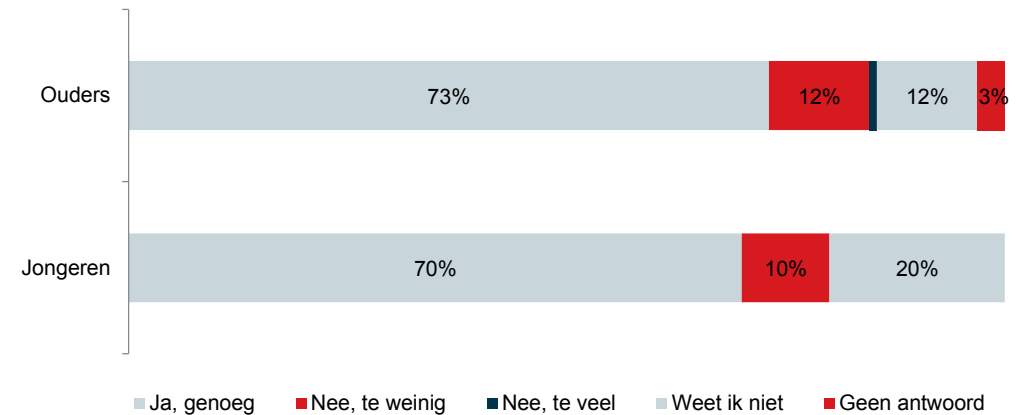
Jongeren en ouders/verzorgers geven in respectievelijk 70 en 73 procent aan dat ze genoeg contact hebben gehad met team Jeugd. Voor één op de 10 is het contact te weinig geweest.

*Bovenste grafiek vraag beantwoordt met ja, het gesprek heeft wel iets of aanzienlijk geholpen.

Helpt het gesprek met Team Jeugd om vragen te beantwoorden?



Vind je dat je genoeg contact hebt gehad met team Jeugd



Resultaten (2)

Dienstverlening

Een ruime meerderheid van ouders/verzorgers (92%) en jongeren (87%) vindt dat de medewerker van team Jeugd goed luistert*. Bij de jongeren geeft 13% aan dat de medewerker niet goed luistert**; bij de ouders is dit percentage lager: 6%.

Als het gaat om de wensen en ideeën ten aanzien van de begeleiding/hulp, vindt 85% van de ouders/verzorgers en 87% van de jongeren dat de medewerker hiermee rekening hield***. Volgens één op de 10 (ouders/verzorgers en jongeren) houdt de medewerker geen rekening **** met de wensen en ideeën.

Ouders is gevraagd of de medewerker van team Jeugd met hen heeft gezocht naar passende hulp*****. Dit is volgens 83% van de ouders het geval (bij jongeren is dit 90%).

Gedwongen kader

Jeugdhulp bestaat uit vrijwillige hulpverlening én hulpverlening vanuit een gedwongen kader. **Dit kan van invloed zijn op de beleving van de dienstverlening.** Omdat de vragenlijst anoniem is afgenomen is niet bekend of de hulpverlening vrijwillig of vanuit gedwongen kader was.

* Eerste stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met een beetje waar, waar of helemaal waar.

** Eerste stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met niet waar of helemaal niet waar.

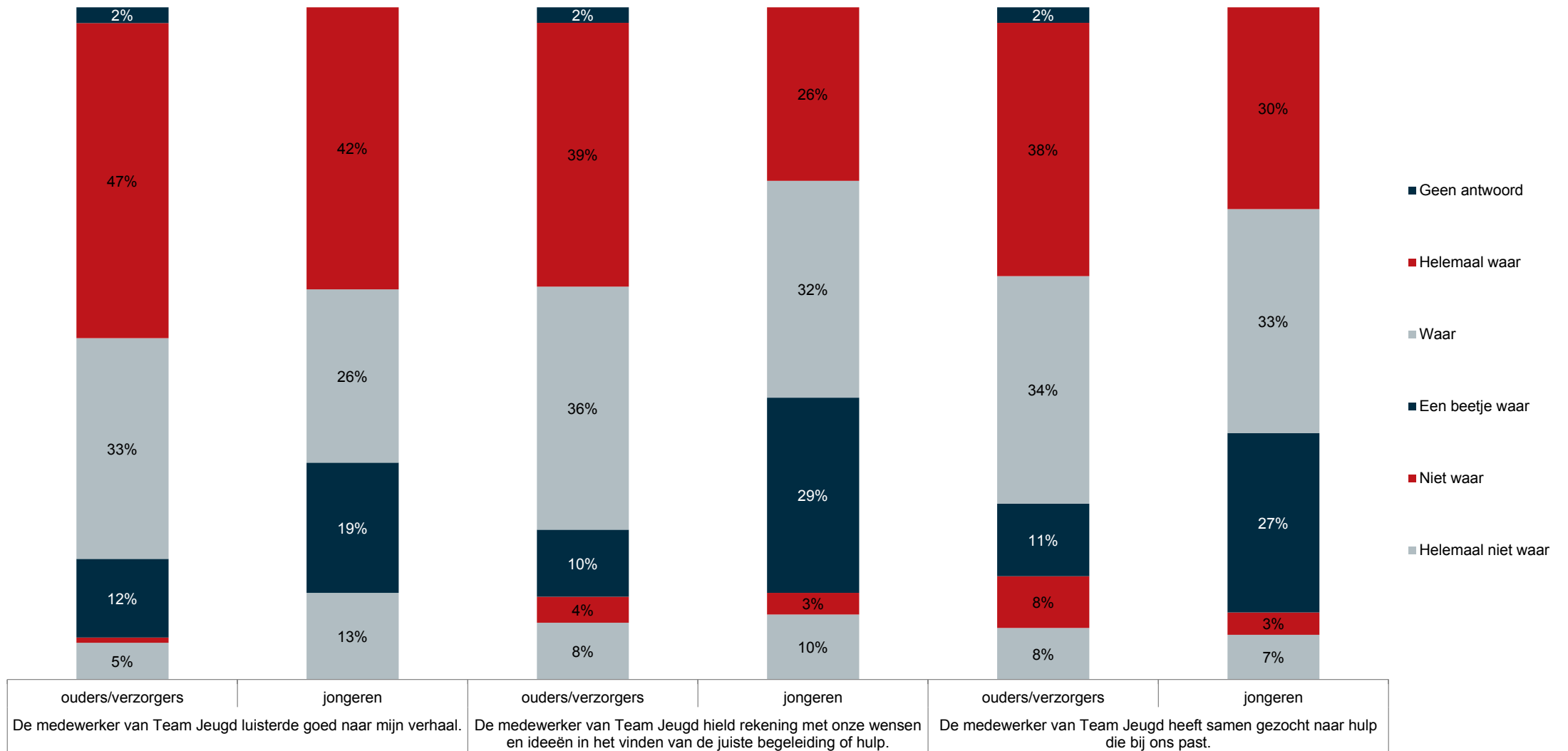
*** Tweede stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met een beetje waar, waar of helemaal waar.

**** Tweede stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met niet waar of helemaal niet waar.

***** Derde stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met een beetje waar, waar of helemaal waar.



Figuur 1: dienstverlening



Resultaten (3)

Dienstverlening

Een ruime meerderheid van ouders/verzorgers (92%) en jongeren (87%) vindt dat de medewerker van team Jeugd goed luistert*. Bij de jongeren geeft 13% aan dat de medewerker niet goed luistert**; bij de ouders is dit percentage lager: 6%.

Als het gaat om de wensen en ideeën ten aanzien van de begeleiding/hulp, vindt 85% van de ouders/verzorgers en 87% van de jongeren dat de medewerker hiermee rekening hield***. Volgens één op de 10 (ouders/verzorgers en jongeren) houdt de medewerker geen rekening **** met de wensen en ideeën.

Ouders is gevraagd of de medewerker van team Jeugd met hen heeft gezocht naar passende hulp*****. Dit is volgens 83% van de ouders het geval (bij jongeren is dit 90%).

Gedwongen kader

Jeugdhulp bestaat uit vrijwillige hulpverlening én hulpverlening vanuit een gedwongen kader. **Dit kan van invloed zijn op de beleving van de dienstverlening.** Omdat de vragenlijst anoniem is afgenomen is niet bekend of de hulpverlening vrijwillig of vanuit gedwongen kader was.

* Eerste stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met een beetje waar, waar of helemaal waar.

** Eerste stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met niet waar of helemaal niet waar.

*** Tweede stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met een beetje waar, waar of helemaal waar.

**** Tweede stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met niet waar of helemaal niet waar.

***** Derde stelling grafiek volgende pagina is beantwoord met een beetje waar, waar of helemaal waar.



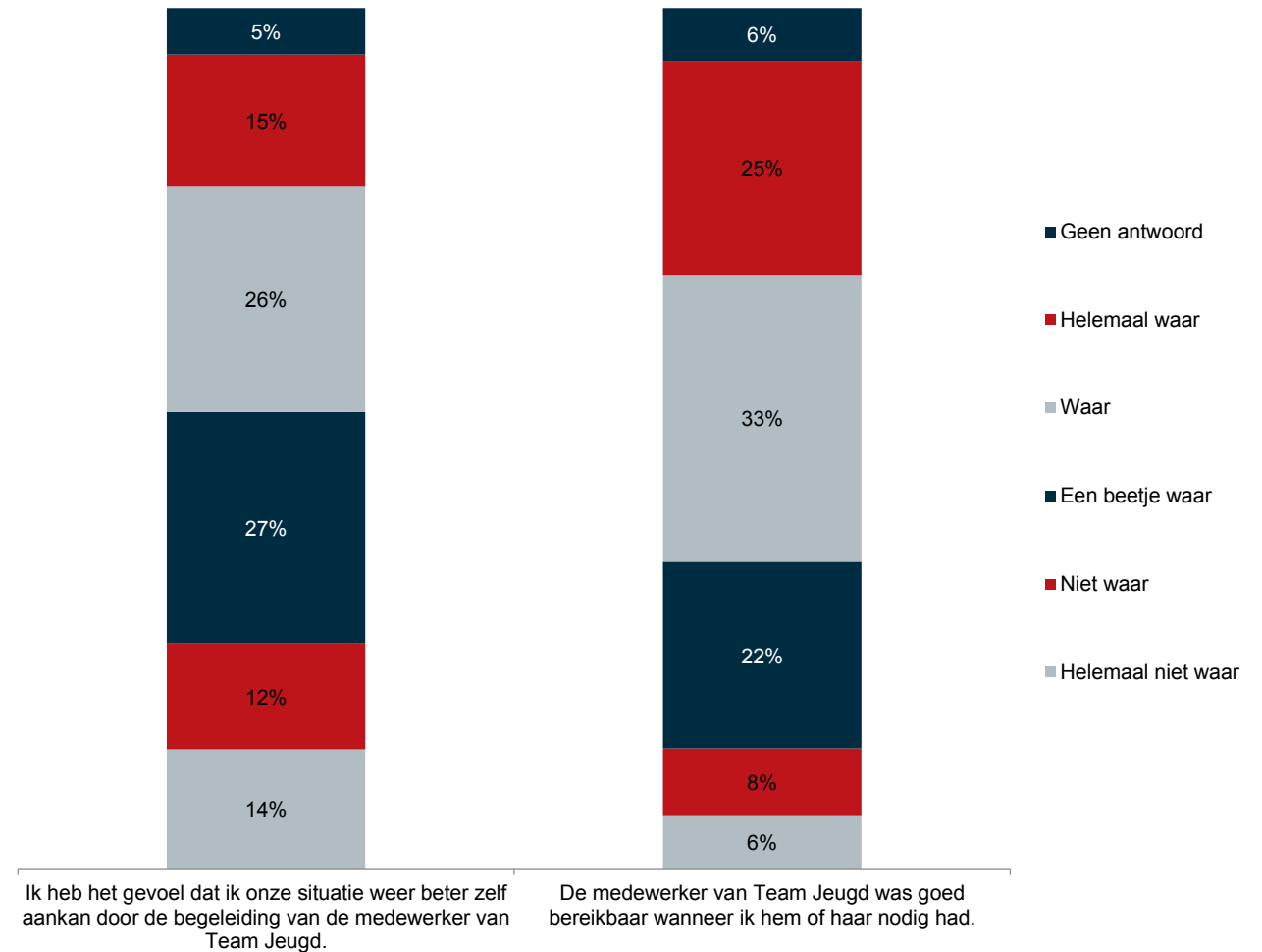
Resultaten (4)

Ouders/verzorgers

Voor 41%* van de ouders heeft de begeleiding van team Jeugd ertoe geleid dat ze het gevoel hebben dat ze de situatie beter zelf aankunnen. In 26% van de gevallen is dat nog niet het geval**; 5% van de ouders hebben geen antwoord gegeven op de stelling.

Bereikbaarheid medewerker team Jeugd

Als het gaat over de bereikbaarheid van de medewerker van team Jeugd, geeft 58% aan dat de medewerker goed bereikbaar was***. 14% van de ouders vond dat de medewerker niet goed bereikbaar**** was op momenten dat ze hem of haar nodig hadden. 22% is het een beetje eens met de stelling dat de medewerker goed bereikbaar was.



* Eerste stelling is beantwoord met waar of helemaal waar.

** Eerste stelling is beantwoord met niet waar of helemaal niet waar.

*** Tweede stelling is beantwoord met waar of helemaal waar.

**** Tweede stelling is beantwoord met niet waar of helemaal niet waar.

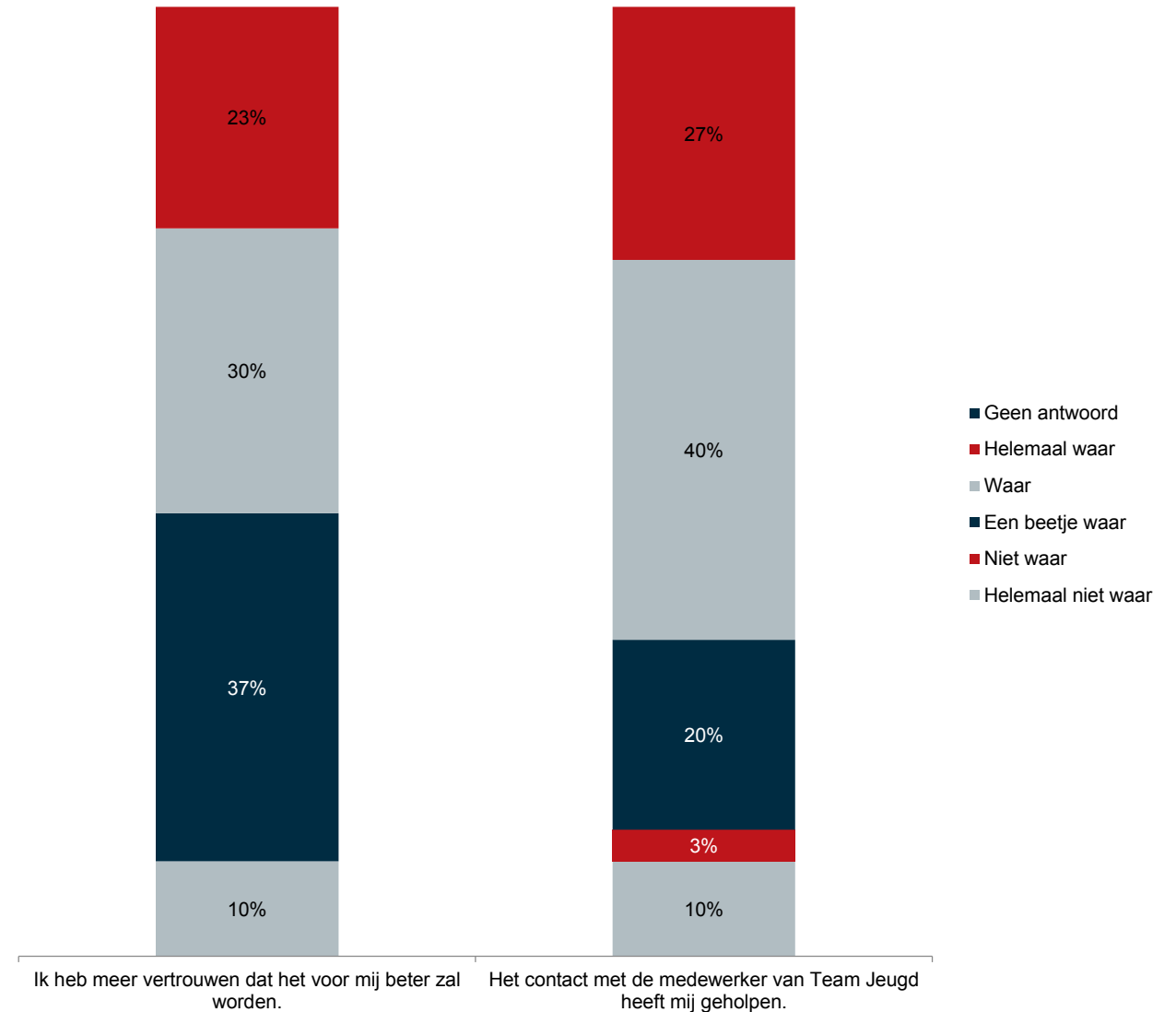
Resultaten (5)

Jongeren

53%* van de jongeren heeft er vertrouwen in dat het voor hen beter gaat worden. Één op de 10 heeft dat vertrouwen niet**. 37% van de jongeren gelooft een beetje dat het beter zal worden***.

Contact met medewerker team Jeugd

Het contact met de medewerker van team Jeugd heeft voor 67% van de jongeren effect gehad****. 20% twijfelt nog. Voor 13% heeft het contact niet geholpen*****.



* Eerste stelling is beantwoord met waar of helemaal waar.

** Eerste stelling is beantwoord met helemaal niet waar.

*** Eerste stelling is beantwoord met een beetje waar.

**** Tweede stelling is beantwoord met waar of helemaal waar.

***** Tweede stelling is beantwoord met niet waar of helemaal niet waar.

Resultaten (6)

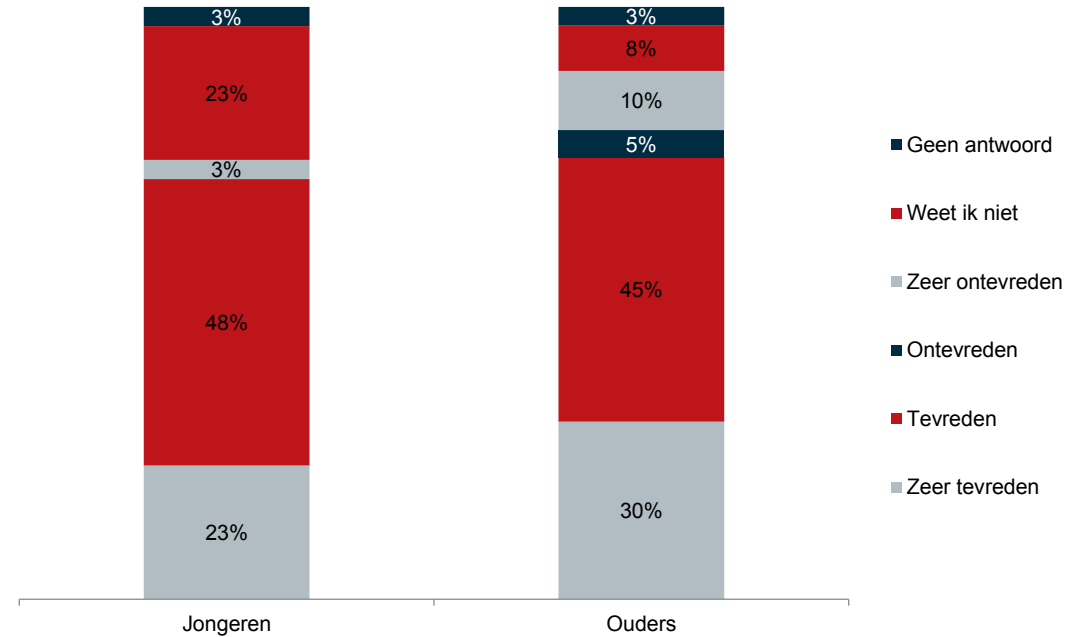
Tevredenheid

71% van de jongeren en 75% van de ouders is (zeer) tevreden over de dienstverlening van team Jeugd. 3% van de jongeren is zeer ontevreden; bij de ouders/verzorgers is dit 15% ((zeer) ontevreden).

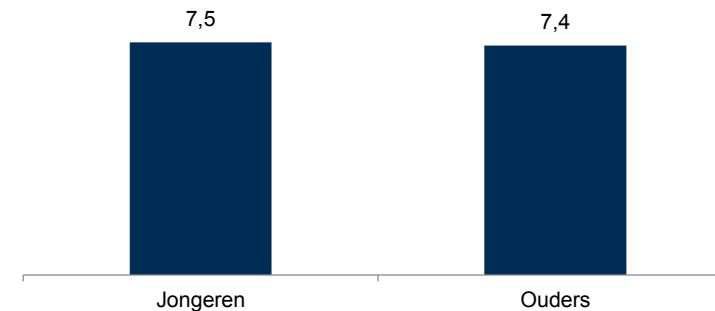
Rapportcijfer

De medewerker van team Jeugd krijgt van jongeren en ouders een ruime voldoende.

Tevredenheid dienstverlening van Team Jeugd



Rapportcijfer medewerker team Jeugd



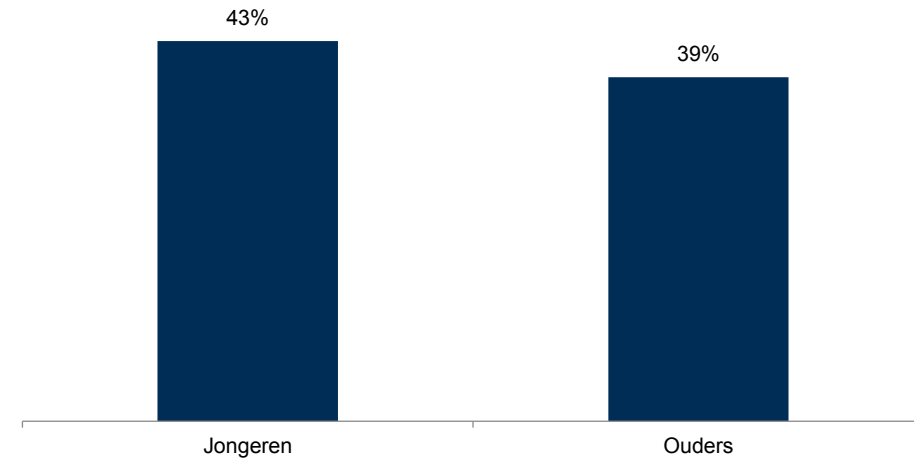
Resultaten (7)

Informele hulp

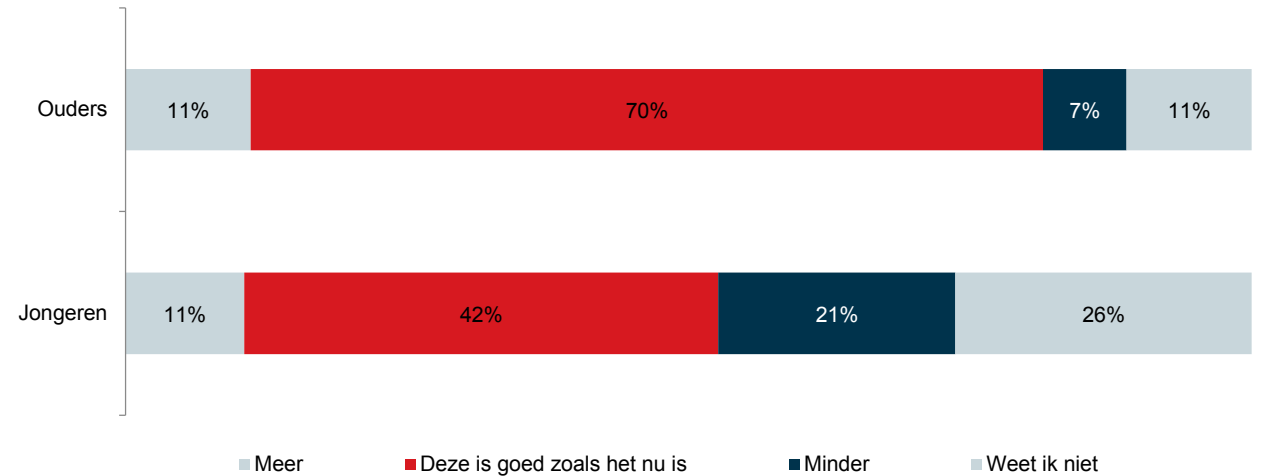
43% van de jongeren en 39 % van de ouders/verzorgers geeft aan informele hulp te krijgen.

Voor 70% van de ouders en 42% van de jongeren is deze hulp goed zoals het nu is. 11% van ouders/verzorgers én jongeren geeft aan meer informele hulp te willen. Voor 7% van de ouders en 21% van de jongeren mag er iets minder informele hulp zijn.

Krijgt informele hulp



Wil je meer of minder informele hulp?



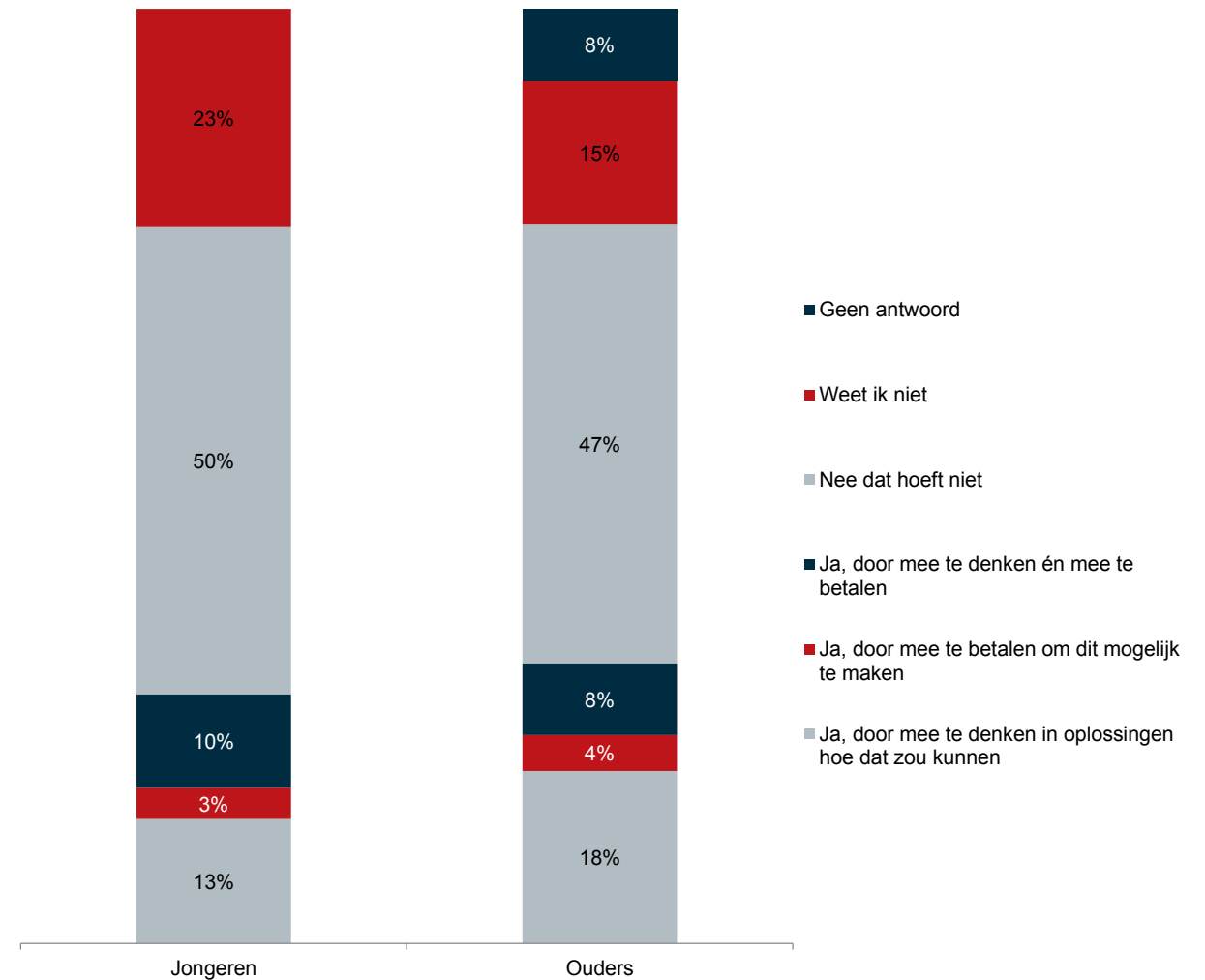
Resultaten (7)

Informele hulp

Voor de helft van de respondenten (50% van de jongeren en 47% van de ouders/verzorgers) hoeft de gemeente niet te helpen om informele hulp mogelijk en/of makkelijker te maken. 10% van de jongeren en 8% van de ouders/verzorgers stelt hulp van de gemeente in de vorm van meedenken en betalen op prijs.

13% van de jongeren en 18% van de ouders zou het fijn vinden als de gemeente meedenkt over het makkelijk of mogelijk maken van informele hulp.

Hulp van gemeente om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken



Vragenlijst

GESPREKKEN

1. Hoe lang moest u wachten tot het eerste gesprek met een medewerker van Team Jeugd? Met het eerste gesprek bedoelen we geen telefoongesprek. 1 antwoord kiezen.

Korter dan een week
 1 tot 2 weken
 2 tot 4 weken
 4 tot 6 weken
 6 tot 8 weken
 2 maanden of langer
 Ik heb geen gesprek aan tafel gehad
 → Ga naar vraag 5

2. Deze wachttijd voor het eerste gesprek vond ik: 1 antwoord kiezen.

Kort
 Normaal
 Lang
 Te lang

3. Hoeveel gesprekken heeft u gehad met Team Jeugd? Telefoongesprekken tellen niet mee. 1 antwoord kiezen.

1 gesprek
 2 gesprekken
 Meer dan 2 gesprekken

4. Heeft het gesprek met Team Jeugd geholpen om uw vragen te beantwoorden? 1 antwoord kiezen.

Ja, het gesprek heeft aanzienlijk geholpen
 Ja, het gesprek heeft wel iets geholpen
 Nee, het gesprek heeft niet geholpen
 Nee, het gesprek heeft de situatie erger gemaakt
 Dat kan ik nog niet beoordelen, daarvoor is het nog te vroeg

5. Vindt u dat u genoeg contact heeft gehad met Team Jeugd? Met contact bedoelen we ieder contact. Ook per telefoon of e-mail. 1 antwoord kiezen.

Ja, genoeg
 Niet, te weinig
 Niet, te veel
 Weet ik niet

KWALITEIT VAN DIENSTVERLENING

De volgende vragen gaan over de kwaliteit van dienstverlening van Team Jeugd. Let op! Soms staat in de vragen 'de medewerker van Team Jeugd'. Dit zouden meerdere medewerkers geweest kunnen zijn. Neem de medewerker waarmee u het vaakst contact had in gedachten als u antwoord geeft.

6. Hieronder staan 3 zinnen. Kies per zin: vindt u deze waar of niet waar. Duidt 1 antwoord kiezen.

	Helemaal niet waar	Niet waar	Een beetje waar en een beetje niet waar	Waar	Helemaal waar
De medewerker van Team Jeugd rustende goed naar mijn verhaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker van Team Jeugd houdt rekening met mijn eigen wensen en ideeën in het vinden van de juiste begeleiding of hulp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker van Team Jeugd heeft samen met mij en mijn kind gezocht naar hulp die bij ons past.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb het gevoel dat ik onze situatie weer beter zelf aankan. Dat komt door de begeleiding van de medewerker van Team Jeugd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker van Team Jeugd was goed bereikbaar wanneer ik hem of haar nodig had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Welk rapportcijfer geeft u de medewerker van Team Jeugd? Dat is de medewerker met wie u (het meest) gesprakt heeft. 1 antwoord kiezen.

zeer slecht: 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 zeer goed

8. Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de dienstverlening van Team Jeugd? 1 antwoord kiezen.

Zeer tevreden
 Tevreden
 Ontevreden
 Zeer ontevreden
 Weet ik niet

INFORMELE HULP

Hieronder stellen we u een paar vragen over de hulp die u mogelijk krijgt van vrijwilligers, partner, buur, familie en vrienden in uw buurt. Dit noemen we informele hulp. Deze hulp kan naast de hulp bestaan die u krijgt van de gemeente of van andere organisaties.

9. Krijgt u informele hulp? Ja Nee → Ga naar vraag 12

10. Wat vindt u van deze informele hulp om te komen tot oplossingen in uw situatie? 1 antwoord kiezen.

Deze hulp helpt omstandende om tot oplossingen te komen in onze situatie
 Deze hulp helpt voldoende om tot oplossingen te komen in onze situatie
 Deze hulp helpt goed om tot oplossingen te komen in onze situatie
 Weet ik niet
 Anders, namelijk:

11. Wil u meer of minder informele hulp? 1 antwoord kiezen.

Meer
 Deep is goed zoals het nu is
 Minder
 Weet ik niet

12. Kan de gemeente helpen om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken? 1 antwoord kiezen.

Ja, door mee te denken in oplossingen hoe dat zou kunnen
 Ja, door mee te betalen om dit mogelijk te maken
 Ja, door mee te denken én mee te betalen
 Nee dat hoeft niet
 Weet ik niet

ACHTERGRONDKENMERKEN

Tit vat de laatste vragen.

13. Hoe lang geleden nam u voor het eerst contact op met Team Jeugd?

1 maand geleden of minder dan 1 maand geleden
 Tussen 1 tot en met 3 maanden geleden
 Tussen 3 tot en met 6 maanden geleden
 Tussen 6 tot en met 12 maanden geleden
 Langer dan 12 maanden geleden

14. Is de dienstverlening van Team Jeugd voor u inmiddels gestopt? Ja Nee

TOT SLOT

Hieronder staan de laatste vragen. U kunt toelichtingen geven.

15. Wat vindt u goed aan de dienstverlening van Team Jeugd?

16. Wat vindt u niet goed aan de dienstverlening van Team Jeugd? Met andere woorden: wat kan beter?

17. Indien u nog meer wilt vertellen over Team Jeugd kunt u dat hieronder aangeven?

Hartelijk dank voor uw medewerking!

U kunt de vragenlijst gratis terugkijken in de antwoordsleutel. Doe dat voor 1 juni 2018.

Open antwoorden ouders

Beste mensen, persoonlijk heb ik nooit contact gehad met team jeugd. De communicatie verliep allemaal via Xonar.
Beter omgaan met ouders die de kind heeft en niet de ouders die de kind heeft. Overal beschuldiging en fouten wat Team Jeugd maakt ook accepteren en niet verwijten aan moeder mijn kind heeft door Team Jeugd erge trauma opgelopen bedankt. P.S. Ik heb Humanitas geklaagd voor zijn slechte en ongemanierde daden.
Complimenten! Prettig contact, snelle verwijzing. Onze problemen zijn inmiddels opgelost.
Er word goed naar je geluisterd.
goede hulp op weg te komen / gaan
heb het al duidelijk gemaakt
Heb niks te vertellen.
Heel tevreden! Fijne samenwerking!
I am English and I hope I understood everything.
Ik ben blij met de contact persoon van team jeugd.
Ik ben dankbaar voor.
Ik hoop dat de taem kom te bezoeken ons te hulp mijn zoon ****
Ik vind dit een rare vragenlijst! Te algemeen.
Ik vond mijn kontaktpersoon zeer begaan. Ik kreeg wel de indruk dat zodra de hulp in gang werd gesteld, het contact wegviel.
Ik was hier diep van geschokeerd en ontroerd ik voelde me helemaal niet geholpen eerder nog meer de grond in geboord -> ik vind zo iemand hoort niet thuis bij team jeugd dit is een vervelende ervaring die ik gehad heb en ik ben er niet goed van ...
Is teveel om op te noemen. Zwaar teleurgesteld. Met bovenstaande bedoel ik Jeugdzorg Maastricht en niet Axihuis. Voor nadere toelichting kunt u mij bellen *****
Zeer onvriendelijke medewerkster die geen psychologisch inzicht heeft. Daarbij was ze niet discreet, ze vroeg waar we woonden en zei dat het daar zo moeilijk parkeren was omdat ze daar ook bij iemand kwam, dus ik wist direct bij welke burens ze kwam! Niet slim dus. We hebben nu zelf weer hulp gezocht via de reguliere weg en betaal dit zelf! Gemeente Maastricht kan wat leren van gemeente Heerlen, zij kwamen op thuisbezoek, bestudeerde de eerdere rapporten en diagnoses van psychologen en zagen duidelijk het probleem. Wij zijn niet verder gegaan omdat we moe gestreden zijn en geen zin meer hebben om weggezet te worden als misbruikers van een pgb door een onvriendelijke medewerker die niets af weet van autisme of aanverwante stoornissen. Ik hoop dat jullie hier iets van leren!M.v.g ***** , mijn dochter *****

Open antwoorden ouders

Jammer dat ***** weggaat.
Na een gesprek gehad te hebben, kwamen we erachter dat Team Jeugd niets, voor mij of mijn zoon kon doen, Het 'probleem' lang bij mij. Ik heb inmiddels hulp dmv ambulante begeleiding.
Niet iedere aanvraag is een "probleemsituatie". In ons geval alleen een vraag op "subsidie" mogelijk was bij de PMT. Dus hier alleen de hulpvraag in kaart laat brengen en niet overbodig uitvoerig behandelen.
Nogmaals zeer tevreden over dhr. *****!
Onze situatie was niet standaard, hierdoor weinig contact nodig.
Punt 16: is wel begrijpelijk dat dit niet mogelijk is.
Slechte vragenlijst. Te algemeen! Ik heb hem ook 3x gekregen!! Zegt al genoeg over de organisatie.
Special thank you to ***** . Top marks!
Voldoende.
We hebben het idee dat er niet voldoende geluisterd wordt naar ons en ons verleden met hulpverlening m.b.t. oudste zoon. Worden ten onrechte bestempeld als hulpverleningsmoe en geen motivatie.
Wij hebben geen contact opgenomen met Team Jeugd contact is via hun kant gelegd. Wij zelf hebben nooit contact gehad met de TJ consulent. Alle contacten zijn verlopen via de MEE consulent die voor het contact met TJ al betrokken was.
Wij zijn in contact gebracht met Traject en dat werkte beter!
Ze kunnen zich niet goed inleven met de problematiek binnen het gezin. Ze geven antwoorden vanuit hun eigen gezinssituatie wat onrealistisch is voor gezinnen met kinderen zoals autisme. Ze kunnen zich niet goed aanpassen aan de situatie. De mensen zijn naar mijn ervaring bot, als ik op gesprek moet komen neem ik begeleiding mee.
Zeer tevreden met ***** . heel fijn mens die goed rekening houdt met mijn dochter en mezelf toppertje!
Zorg voor een vervanger bij ziekte en vakantie zodat er zowel met veilig thuis als met "client contact kan worden opgenomen".
Meerdere antwoorden

Open antwoorden jongeren

Many parties are involved. Roles could be better defined.
Alles is wel goed.
Bedankt
Dat ze er zijn om mee te denken en steun geven.
dat ze goed met het kind omgaan en niet straffen op hun fout maar kijken naar de oorzaak + oplossing zoeken
goed
Hoef voor mij niet.
Ik vond dat de medewerker die mijn casus had uitgegeven heel fijn. Ze hield rekening met wat voor hulp ik nodig had en van wie. Ze doet haar best om de hulp nog aan te houden en luisterd naar mijn mening en behoefte.
Ik weet niet.
It is good that the service is available at short notice.
It is good that the service is available at short notice.
Ja, daar kan ik geen mening over uitspreken.
Leuke dingen doen.
Lieve behulpzame medewerkers.
Luisteren
Meedenken vriendelijk behulpzaam inlevend.
na omstandigheden zijn de consulent en ik er samen toch goed uitgekomen en ook al vind ik dat er helemaal geen vertrouwen is
Niks ik heb het gevoel dat er niet naar mij geluisterd wordt (ik voel me in de steek gelaten). Ik krijg geen hulp.
Nou, helemaal niks. Mensen zijn onvriendelijk en willen eigenlijk niks in consideration nemen. Doen het voor het geld, en ze werken je op je zenuwen. Als een kind/ouder aangeeft dat ze geen hulp nodig hebben, luister dan ook even aub. Jullie zijn niet de baas over mijn hele leven. Zo belangrijk zijn jullie allemaal niet. So everyone, sit down.
OK
Prima
***** heeft ons heel goed geholpen en nu nog steeds.
te lang geleden

Open antwoorden jongeren

Ze doen wat voor je.
ze helpen je goed. je hoeft niet lang te wachten op iets. je kan altijd bij hun terecht. ze geven voldoende informatie.
Ze luisteren naar mijn verhaal.
als je vragen had moest je soms een paar dagen wachten
Bedankt
dat weet ik niet precies.
Dat zij niet contact met ons maken.
De wachttijd is te lang, voordat je terecht kunt met je probleem.
Het duurde ontzettend lang voordat iemand dit geval ***** ons kon komen helpen.
Ik vind dat gemeentes beter moeten samenwerken bij de hulpverlening als de client bijv verhuisd. Ook vindt ik dat de hulp van de afdeling jeugd tot 21 jaar te verlengen moet zijn.
Ik vind dat ze meer begrip moeten tonen en hulp moeten bieden. Ik voel me vaak angstig en verdrietig. Ik snap het niet.
Niks
Niks.
Nog geen gesprekken.
OK
te hulp voor jongeren
Weet ik niet.
Werken aan je acteurskills. Misschien trap ik er dan wel eens in en ga ik echt openheid van zaken geven. Maar tot dan blijf ik een kreng towards iedere vorm van hulpverlening! Ciao!
Ze heb mijn goed gehulpt.
Als een jeugdige een noodonderkomen nodig heeft is die er niet. Somige hebben langer dan een week noodopvang nodig en daar is geen locatie voor.
Bedankt
dank je wel dat ik vertrouwen in hulpverlening heb gekregen
Geen idee.
Ik zou het fijn vinden als ik hulp zou krijgen die ik nodig heb
Special thank you to ***** 5 stars :).
Special thanks to ***** top marks!



Team Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) staan u graag te woord:

Camiel De Bruijn
(043) 350 48 15
camiel.de.bruijn@maastricht.nl