

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

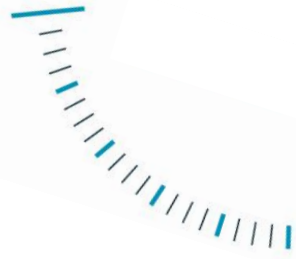
Rapportage gemeente Leidschendam-Voorburg

Opgesteld voor:
Gemeente Leidschendam-Voorburg
Postbus 1005
2260 BA Leidschendam

Opgesteld door:
Menselijke Maat b.v.
Azelosestraat 25
7622 NC Borne

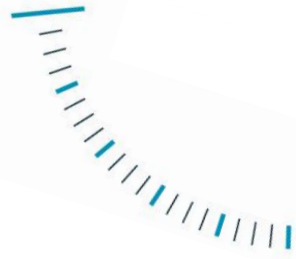
Datum: 28/06/2017





Inhoudsopgave

1.	Inleiding.....	3
1.1	Achtergrond.....	3
1.2	Het onderzoek in Leidschendam-Voorburg	3
2.	Respons	5
2.1	Respons.....	5
2.2	Beperking onderzoek	5
3.	Resultaten	6
3.1	Toegankelijkheid voorzieningen.....	6
3.2	De uitvoering van de zorg	6
3.3	Effect van de hulp – opgroeien en zelfstandigheid	7
3.4	Effect van de hulp – zelfredzaamheid en omgeving	8
3.5	Open vragen	9
4.	Conclusies	11
	Bijlagen	12
	<i>Bijlage 1. Modelvragenlijsten</i>	<i>13</i>
	<i>Bijlage 2. Uitnodigingsbrieven</i>	<i>20</i>
	<i>Bijlage 3. Uitsplitsingen jongeren en ouders</i>	<i>22</i>



1. Inleiding

De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft via Menselijke Maat het jaarlijkse cliëntervaringsonderzoek Jeugd (CEO Jeugd) uitgevoerd. Gemeenten zijn vanaf 2016 vanuit de Jeugdwet verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek af te nemen. De uitkomsten van het CEO geven een beeld van de door ouders en jongeren ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning. Dit rapport beschrijft hoe het onderzoek is ingericht, wat de bevindingen zijn en welke aanbevelingen op basis daarvan gedaan kunnen worden.

1.1 Achtergrond

Voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugd is door de Vereniging Nederlandse Gemeenten (VNG), Stichting Alexander en de Universiteit van Amsterdam een modelvragenlijst ontwikkeld. Het betreft een vragenlijst voor jongeren en een vragenlijst voor ouders. De gemeente Leidschendam-Voorburg heeft enkele wijzigingen laten aanbrengen in deze vragenlijst. De herformulering was gericht op een andere vraagvorm, waarbij ook de antwoordcategorieën enigszins zijn aangepast. De inhoud van de vragen, met de beoogde doelen, is hetzelfde gebleven. Naast deze vragen zijn vragen Menselijke Maat gesteld aan ouders. De resultaten van deze vragen zijn niet in deze rapportage opgenomen.

In Bijlage 1 vindt u de vragenlijsten van het CEO Jeugd zoals gebruikt in de gemeente Leidschendam-Voorburg.

1.2 Het onderzoek in Leidschendam-Voorburg

De voorbereidingen voor het uitvoeren van het CEO Jeugd zijn in mei 2017 gestart. Daarbij zijn afspraken gemaakt over de inrichting van het onderzoek zoals de vragen en de uitnodigingsbrief.

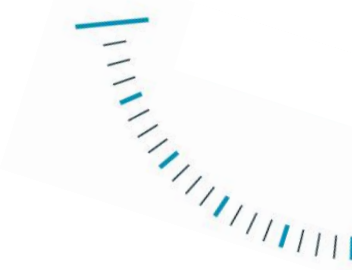
Binnen de scope van het CEO Jeugd in de gemeente Leidschendam-Voorburg vallen jongeren boven de twaalf jaar en tot drieëntwintig, en ouders van kinderen vanaf min negen maanden tot achttien jaar, die in het kader van de Jeugdwet hulp gebruiken. Daarbij kan gedacht worden aan gebruikers van individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

In het onderzoek zijn jongeren weggelaten die:

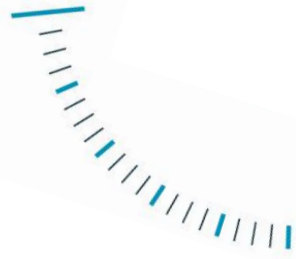
- Anoniem in zorg zijn of een geheime plaatsing hebben;
- Die zonder medeweten van hun ouders hulp hebben gezocht.

Voor het uitvoeren van het CEO Jeugd is gekeken naar het totale cliëntenbestand Jeugdhulp. Na het weglaten van bovengenoemde cliënten zijn in totaal 3000 cliënten aangeschreven voor het onderzoek. Jongeren geboren na 1 januari 2004 zijn zelf benaderd, ouders van jongeren geboren na 1 januari 2004 hebben de uitnodiging voor deelname voor hun kind ontvangen.

Er zijn geen persoonsgegevens uitgewisseld tussen Menselijke Maat en de gemeente, waardoor de privacy van de cliënten is gewaarborgd. Door middel van een uitnodigingsbrief zijn ouders en jongeren uitgenodigd voor het onderzoek. Daarbij is



gekozen voor papieren afnamemethode. In mei zijn de uitnodigingsbrieven door de gemeente verzonden. Deze uitnodigingsbrieven kunt u vinden in Bijlage 2.



2. Respons

In dit hoofdstuk wordt besproken hoeveel jongeren en ouders uit de gemeente Leidschendam-Voorburg hebben deelgenomen aan het CEO Jeugd.

2.1 Respons

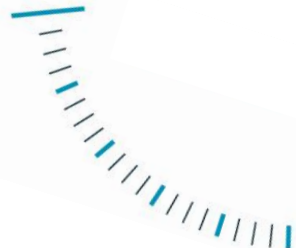
De gemiddelde landelijke responsratio van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd was vorig jaar 10%. De responsratio betreft het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld tegenover het totaal aantal mensen in het responsbestand. De responsratio van de huidige meting CEO Jeugd (2017) in de gemeente Leidschendam-Voorburg is 9,4%.

In onderstaande tabel is weergegeven in hoeverre de respondenten uit de twee groepen (ouders en jongeren) hebben deelgenomen aan het CEO Jeugd. Daarbij valt het op dat de verschillen vrij groot zijn. Meer ouders dan jongeren hebben de vragenlijst ingevuld.

Tabel 1 <i>Responsratio per groep</i>			
Groepen	Aangeschreven	Respondenten	Responsratio
Jongeren	1006	57	5,7%
Ouders	1932	220	11,4%
Totaal	2938	277	9,4%

2.2 Beperking onderzoek

Voor het selecteren van respondenten uit de populatie Jeugdhulp is gebruik gemaakt van het registratiesysteem van de gemeente. Naar aanleiding van de uitnodigingsbrief ontving de organisatie van Menselijke Maat (stichting Arcon) enkele belletjes en e-mails van respondenten die verklaarden nooit jeugdhulp te hebben gehad of om een andere reden niet wilden of konden deelnemen aan het onderzoek.



3. Resultaten

In de vragenlijsten van het CEO Jeugd worden een aantal blokken met vragen onderscheiden. Daarbij zijn aan ouders en jongeren vrijwel identieke vragen voorgelegd, waarbij vooral de bewoording is aangepast. In dit hoofdstuk worden de bevindingen per blok gepresenteerd. Daarbij zijn de resultaten van de jongeren en de ouders samengenomen.

3.1 Toegankelijkheid voorzieningen

De eerste vragen van het cliëntervaringsonderzoek hebben betrekking op de toegang. Aan de respondenten zijn drie stellingen voorgelegd over de hulpvraag en het contact. De resultaten op deze stellingen vindt u in de onderstaande Tabel (Tabel 2).

Uit de onderstaande tabel blijkt dat een groot deel van de respondenten positief oordeelt over de toegang. 75% van de respondenten weet waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben en 80% kan de hulp krijgen die zij nodig hebben. Bijna drie kwart van de respondenten (72%) geeft aan snel geholpen te zijn. De antwoorden van jongeren en ouders verschillen weinig van elkaar (Bijlage 3 Tabel 1A en Tabel 1B).

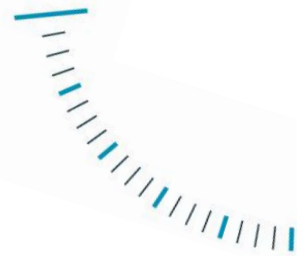
Tabel 2 <i>Uitkomsten op het blok Toegang</i>				
Stellingen	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	81 31%	114 44%	61 23%	4 2%
Ik ben snel geholpen	73 28%	112 44%	54 21%	18 7%
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	98 39%	104 41%	32 13%	18 7%

3.2 De uitvoering van de zorg

Aan de respondenten zijn ook stellingen voorgelegd over de uitvoering van de zorg. Daarbij kan gedacht worden aan samenwerking tussen verschillende partijen, het nemen van gezamenlijke beslissingen en respectvol behandeld worden. In Tabel 3 zijn de uitkomsten op de zeven stellingen onder dit blok opgenomen.

Uit de antwoorden valt op dat de respondenten op een aantal stellingen heel positief hebben geantwoord, dat wil zeggen 'vaak' of 'altijd' hebben geantwoord. Zo is een duidelijke meerderheid van de respondenten van mening dat ze respectvol behandeld worden door hulpverleners, serieus genomen worden door hulpverleners, goed geholpen worden bij hun vragen/problemen en beslissingen over de hulp samen met hen genomen worden.

Een behoorlijke groep respondenten, een derde van het totaal, is minder positief over de samenwerking tussen de verschillende organisaties. Zij hebben aangegeven dat zij 'soms' of 'nooit' vinden dat de organisaties goed samenwerken om hen te helpen. Met name jongeren zijn minder positief op dit punt.



Daarnaast valt op dat ongeveer een op de vijf respondenten zegt 'soms' of 'nooit' goed geholpen te zijn bij vragen en problemen en/of voldoende informatie over de hulp te hebben gehad. Dit impliceert dat een deel van de respondenten niet altijd goed geholpen is, of voldoende informatie heeft ontvangen.

Tabel 3 <i>Uitkomsten op het blok Uitvoering van de zorg</i>				
Stellingen	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	95 37%	112 43%	43 17%	10 4%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	58 28%	80 39%	46 23%	20 10%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	86 34%	111 44%	42 17%	15 6%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	132 52%	87 35%	18 7%	15 6%
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	100 39%	109 42%	34 13%	15 6%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	142 55%	81 31%	20 8%	15 6%
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	174 67%	71 27%	11 4%	5 2%

3.3 Effect van de hulp – opgroeien en zelfstandigheid

Het effect van de hulp vormt een belangrijk deel van het cliëntervaringsonderzoek. Allereerst is aan zowel jongeren als ouders gevraagd naar het effect van de hulp op het opgroeien van het kind, alsmede de zelfstandigheid van het kind. Daarvoor zijn een aantal stellingen voorgelegd, waarvan respondenten eerst aan konden geven of het benoemde punt een doel was tijdens het hulpverleningsproces, en daarna of dit punt beter was geworden, of dat het niet beter is geworden.

1. *Dat ik/mijn kind zich beter voelt;*
2. *Dat het beter gaat met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind;*
3. *Dat het thuis beter gaat;*
4. *Dat ik/mijn kind zich veiliger voelt;*
5. *Dat ik/mijn kind beter weet wat hij/zij wil;*
6. *Dat ik/mijn kind vaker zegt wat hij/zij nodig heeft;*
7. *Dat ik/mijn kind zich beter gehoord voelt.*

De antwoorden zijn weergegeven in Tabel 4. De uitsplitsing in antwoorden van jongeren en ouders is te vinden in Bijlage 3, Tabel 3A en 3B. Allereerst blijkt uit de antwoorden dat op een aantal stellingen de meerderheid van de cliënten aangeeft dat het punt een doel was in het hulpverleningsproces. Daarbij zegt:

- 77% van de respondenten dat gewerkt is aan het eerste punt (dat ik/mijn kind zich beter voelt). Hiervan geeft 83% ook aan dat het beter is geworden, en 17% geeft aan dat het niet beter is geworden.
- 58% van de respondenten dat gedragsverbetering een doel was tijdens het hulpverleningsproces. Een meerderheid van 79% geeft aan dat het gedrag door

de hulp ook daadwerkelijk verbeterd is. De overige 21% merkt geen verbetering op dit punt.

- Tot slot geeft de helft van de respondenten (50%) aan dat gewerkt is aan de sfeer thuis. Van deze respondenten geeft 78% aan dat het nu thuis beter gaat, en 22% geeft aan dat het niet beter is geworden.

Op de overige stellingen heeft een minderheid aangegeven dat deze punten een doel waren tijdens het hulpverleningsproces. De respondenten die hebben aangegeven dat er wél aan gewerkt is, zijn over het algemeen positief over het effect van de hulp. Een ruime meerderheid van die respondenten (tussen de 77% en 83%) geeft aan dat zij een positief verschil merken op deze punten – zo merken zij dat zij of hun kind zich veiliger voelen, beter weten wat zij willen, vaker aangegeven wat zij nodig hebben en dat er beter naar hen wordt geluisterd.

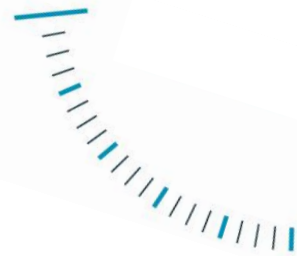
Tabel 4 <i>Uitkomsten op vragen rondom aandacht van de hulp – opgroeien en zelfstandigheid</i>			
Stellingen	Doel in proces	Wel beter geworden	Niet beter geworden
Dat ik/mijn kind zich beter voelt	214 77%	177 83%	37 17%
Dat het beter gaat met mijn gedrag/het gedrag van mijn kind	162 58%	128 79%	34 21%
Dat het thuis beter gaat	139 50%	109 78%	30 22%
Dat ik/mijn kind zich veiliger voelt	124 45%	103 83%	21 17%
Dat ik/mijn kind vaker zegt wat hij/zij nodig heeft	116 42%	94 81%	22 19%
Dat ik/mijn kind zich beter gehoord voelt	115 42%	95 83%	20 17%
Dat ik/mijn kind beter weet wat hij/zij wil	111 40%	86 77%	25 23%

3.4 Effect van de hulp – zelfredzaamheid en omgeving

Ook is gevraagd naar het effect van de hulp op de zelfredzaamheid van jongeren en ouders, alsook naar het effect van de hulp op meedoen in de omgeving. Meedoen op de omgeving richt zich op de relatie met vrienden en andere mensen, de besteding van vrije tijd en het effect op school, werk of dagbesteding. Daarbij zijn de volgende stellingen aan jongeren en ouders voorgelegd:

1. *Dat ik/mijn kind problemen beter kan oplossen;*
2. *Dat ik/mijn kind beter voor zichzelf kan opkomen;*
3. *Dat ik/mijn kind meer vertrouwen heeft in de toekomst;*
4. *Dat het beter gaat met mij/mijn kind op school, werk of dagbesteding;*
5. *Dat ik/mijn kind haar/zijn vrije tijd beter besteed;*
6. *Dat de relatie van mij/mijn kind met vrienden en anderen beter wordt;*

Ook op bovenstaande stellingen konden de respondenten eerst aangeven of het punt een doel was in het hulpverleningsproces, en daarna of dit punt in hun ogen beter was



geworden of dat het niet beter was geworden door de hulp. De resultaten zijn weergegeven in Tabel 5. De uitsplitsingen in antwoorden van jongeren en ouders is te vinden in Bijlage 3, Tabel 4A en 4B. Respondenten geven met name aan dat gewerkt is aan het beter oplossen van problemen (55%) en het beter functioneren op school, werk of dagbesteding (66%).

Op het punt het beter oplossen van problemen geeft bijna drie kwart van de respondenten (73%) aan dat het beter is geworden door de hulp. 27% van de respondenten ervaart dit niet. Ook op de stelling '*dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding*' ervaart het grootste gedeelte, 82% van de respondenten, een positief verschil door de hulpverlening.

Op de overige stellingen geeft een minderheid van de respondenten aan dat deze punten een doel waren tijdens het hulpverleningsproces (tussen de 45% en 30%). Het beter besteden van vrije tijd is voor bijna een derde van de respondenten (30%) een doel tijdens het hulpverleningsproces. Voor diegenen voor wie het wel een doel was ervaart 65% een positief effect. Ook op overige punten is de groep respondenten die merken dat het beter is geworden groter dan de groep respondenten die niet merken dat het beter is geworden, bijvoorbeeld over het zelfvertrouwen, de relaties met vrienden en familie, en de ervaring dat zij beter voor zichzelf op kunnen komen.

Tabel 5 <i>Uitkomsten op vragen rondom aandacht van de hulp – zelfredzaamheid en omgeving</i>			
Stellingen	Doel in proces	Wel beter geworden	Niet beter geworden
Dat het beter gaat met mij/mijn kind op school, werk of dagbesteding	184 66%	151 82%	33 18%
Dat ik/mijn kind problemen beter kan oplossen	153 55%	111 73%	42 27%
Dat ik/mijn kind meer vertrouwen heeft in de toekomst	126 45%	91 72%	35 28%
Dat de relatie van mij/mijn kind met vrienden en anderen beter wordt	124 45%	87 70%	37 30%
Dat ik/mijn kind beter voor zichzelf kan opkomen	110 40%	76 69%	34 31%
Dat ik/mijn kind haar/zijn vrije tijd beter besteed	83 30%	54 65%	29 35%

3.5 Open vragen

Aan de respondenten zijn tot slot enkele open vragen voorgelegd. Daarin hebben ouders en jongeren aan kunnen geven wat zij goed en minder goed vinden/vonden aan de hulp of begeleiding.

In de eerste open vraag konden respondenten aangeven wat zij goed vinden of vonden aan de hulp of begeleiding. De antwoorden waren divers, maar kunnen enigszins geclusterd worden. Zowel ouders als jongeren hebben zich positief uitgelaten over de medewerkers (gemeente en uitvoerend). Zo is door beide groepen gewezen op:



- De benadering van medewerkers. Deze wordt ervaren als goed, persoonlijk en betrokken. Ouders en jongeren voelen zich gehoord, serieus genomen en begrepen;
- De communicatie van medewerkers. Ouders, maar ook jongeren vinden dat medewerkers hen meenemen in het proces en er gezamenlijk is gekeken naar oplossingen;
- De deskundigheid van medewerkers. Respondenten wijzen op de goede informatie, tips en adviezen. Ook ervaren ze dat begeleiders tijd voor hen nemen.

Daarnaast hebben ouders zich ook positief uitgelaten over het proces en het effect van de hulp. Zij vinden onder meer dat:

- Ze snel geholpen zijn: hulp werd snel geboden na de aanvraag, korte wachttijd, snelheid waarmee ze zorg hebben gekregen;
- De communicatie goed verliep: snelle communicatie met de medewerker, goede bereikbaarheid. Bijvoorbeeld via de mail of telefonisch;
- Er goede resultaten zijn behaald voor het kind.

Waar aan de ene kant ouders positief zijn over de snelheid van hulp en de deskundigheid van medewerkers, vindt een ander deel van de respondenten dat de hulp lang op zich heeft laten wachten. Zo geven respondenten aan dat zij minder positief zijn over de wachttijd voor behandeling en de in hun ogen lange tijd tussen aanvraag en vervolgspraak. Hetzelfde geldt voor de communicatie met medewerkers – sommige respondenten hebben dit als zeer positief ervaren, terwijl anderen aangeven minder goede ervaringen te hebben gehad. Een deel van de ouders en jongeren geeft aan zich niet gehoord te voelen en onvoldoende op te hoogte te worden van de ontwikkelingen door de medewerker.

Ook over de volgende onderwerpen zijn opmerkingen gemaakt:

- De duur van het traject. Een deel van de respondenten wijst op een te korte duur van hulptrajecten, terwijl andere respondenten het gehele proces van aanvraag tot en met begeleiding veel te lang vinden duren;
- Ouders wijzen op het ontbreken van samenwerking tussen verschillende organisaties. Bijvoorbeeld bij overdracht of grotere trajecten werken organisaties nog wel eens langs elkaar heen. Ook de overdracht vanuit CJG naar aanbieder zou beter kunnen;
- De samenwerking met het onderwijs kan beter. Er is nauwelijks sprake van overleg en overdracht tussen hulpverlener(s) en de school;
- Het aantal contactpersonen. Vaak is er contact met meerdere personen en dit wordt als onwenselijk ervaren.

Een aantal jongeren zijn daarnaast minder tevreden over het soort hulp. Zij hebben aangegeven dat zij zich niet altijd gehoord voelen, en ook niet het idee hebben gehad dat zij de juiste hulp hebben ontvangen of dat de hulp effect heeft gehad. Daarnaast hebben jongeren geen punten genoemd over samenwerking tussen organisaties, terwijl ouders zich hier wel negatief over hebben uitgelaten.



4. Conclusies

Het cliëntervaringsonderzoek Jeugd geeft een beeld van hoe cliënten (zowel jongeren als ouders) de zorg en ondersteuning ervaren hebben. Het onderzoek biedt enkele aanknopingspunten voor toekomstig onderzoek. Deze conclusies worden in dit hoofdstuk gepresenteerd.

Over het algemeen is de meerderheid van de cliënten tevreden over zowel de toegankelijkheid van de zorg, de snelheid waarin zij geholpen zijn, en geven ze aan dat zij de hulp kunnen krijgen die zij nodig hebben.

Over de uitvoering van de zorg is ook het merendeel van de cliënten tevreden. Zij zijn het meest tevreden over de hulpverlening omdat zij zich met respect behandeld voelen, zich serieus genomen voelen door de hulpverleners, en van mening zijn dat in samenspraak met hen beslissingen zijn genomen. Minder tevreden zijn zij over de samenwerking tussen verschillende organisaties.

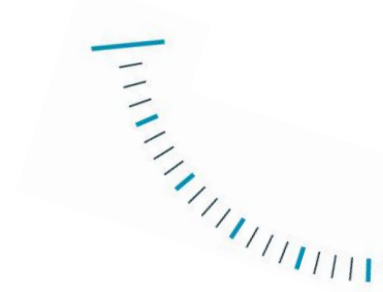
In dit onderzoek komt naar voren dat jeugdhulptrajecten vooral tot doel hadden:

- Zich beter te voelen;
- Gedragsverbetering tot stand te brengen;
- Problemen beter te kunnen oplossen;
- Verbetering op school, werk of dagbesteding.

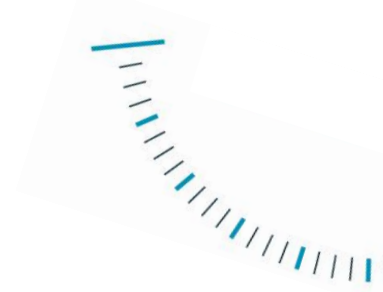
Van de respondenten die aangeven dat hieraan gewerkt is, ervaart het overgrote deel een positief effect. Dat wil zeggen dat zij vinden dat de situatie verbeterd is door de hulpverlening.

'Beter weten wat je wilt' en 'betere besteding van vrije tijd' waren het minst vaak een doel van jeugdhulptrajecten. Waar dit wel een doel was, werd op deze doelen door het grootste deel van de respondenten een positief effect ervaren.

Voor de resultaten van de enquête geldt dat deze sterk afhankelijk zijn van het moment waarop respondenten gevraagd zijn de hulp te beoordelen. Een deel van vragen, het blok 'toegang' en het blok 'uitvoering van zorg', kan worden vergeleken met de uitkomsten van vorig jaar.



Bijlagen

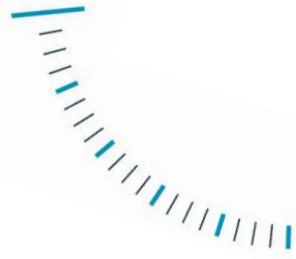


Bijlage 1. Modelvragenlijsten

Vragenlijsten Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO)

Vragenlijst JONGEREN Code: [nummer]

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
1. Toegang					
a. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Ik ben snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Ik heb de hulp gekregen die ik nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De hulp					
a. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

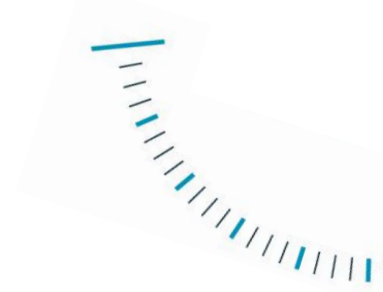


3. Kruis aan welke van onderstaande punten belangrijk voor jou waren in het hulpverleningsproces. Geef daarna van de aangekruiste punten aan of het door de hulp beter is geworden.

	Het is beter geworden	Het is niet beter geworden
<input type="radio"/> Dat ik mij beter voel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat het beter gaat met mijn gedrag	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat het thuis beter gaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat ik mij veiliger voel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat ik beter weet wat ik wil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat ik vaker zeg wat ik nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat er beter naar mij geluisterd wordt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Kruis aan welke van onderstaande punten belangrijk voor jou waren in het hulpverleningsproces. Geef daarna van de aangekruiste punten aan of het door de hulp beter is geworden.

	Het is beter geworden	Het is niet beter geworden
<input type="radio"/> Dat ik mijn problemen beter kan oplossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat ik beter voor mezelf kan opkomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat ik meer vertrouwen heb in de toekomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat ik mijn vrije tijd beter besteed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn relatie met vrienden en anderen beter wordt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



5. Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?

6. Wat vind/vond je minder goed?

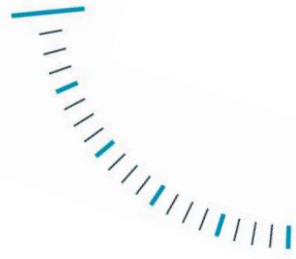
7. Heb je nog opmerkingen?



Vragenlijst Cliëntervaring Jongeren en Ouders (MCJO)

Vragenlijst OUDERS Code: [nummer]

	Nooit	Soms	Vaak	Altijd	Niet van toepassing
1. Toegang					
d. Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Ik ben snel geholpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Ik heb de hulp gekregen die mijn kind nodig heeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. De hulp					
h. Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. De verschillende organisaties werken goed samen om mij en mijn kind te helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
j. Ik krijg voldoende informatie over de hulp	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
k. Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
l. De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
m. Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
n. Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

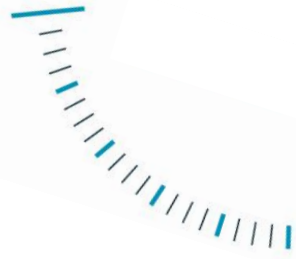


3. Kruis aan welke van onderstaande punten belangrijk voor uw kind waren in het hulpverleningsproces. Geef daarna van de aangekruiste punten aan of het door de hulp beter is geworden.

	Het is beter geworden	Het is niet beter geworden
<input type="radio"/> Dat mijn kind zich beter voelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat het beter gaat met het gedrag van mijn kind	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat het thuis beter gaat	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn kind zich veiliger voelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn kind beter weet wat hij/zij wil	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn kind vaker zegt wat hij/zij nodig heeft	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn kind zich beter gehoord voelt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Kruis aan welke van onderstaande punten belangrijk voor uw kind waren in het hulpverleningsproces. Geef daarna van de aangekruiste punten aan of het door de hulp beter is geworden.

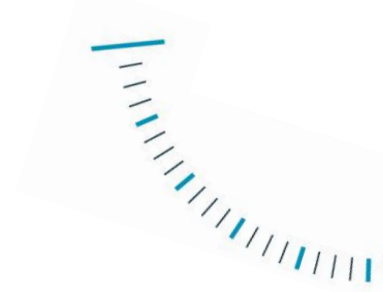
	Het is beter geworden	Het is niet beter geworden
<input type="radio"/> Dat mijn kind problemen beter kan oplossen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn kind beter voor zichzelf kan opkomen	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn kind meer vertrouwen heeft in de toekomst	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat het beter gaat met mijn kind op school, werk of dagbesteding	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat mijn kind haar/zijn vrije tijd beter besteed	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<input type="radio"/> Dat de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter wordt	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



De volgende vragen gaan over de relatie met de belangrijkste hulpverlener van uw kind.

5. De hulpverlener	Nooit	Bijna nooit	Soms	Vaak	Altijd
a. Kijkt u samen met de hulpverlener naar wat u zelf kunt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
b. Kijkt u samen met de hulpverlener welke mensen u goed kent?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
c. Zegt de hulpverlener dat uw kind dingen goed kan?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
d. Zegt de hulpverlener dat u aan mensen om u heen hulp kunt vragen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
e. Vraagt uw hulpverlener naar wat u belangrijk vindt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
f. Vraagt uw hulpverlener of u andere mensen helpt?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
g. Durft u uw mening te geven bij de hulpverlener?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
h. Laat de hulpverlener u zelf keuzes maken?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
i. Moedigt de hulpverlener u aan om nieuwe dingen te proberen?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding?



7. Wat vindt/vond u minder goed?

8. Heeft u nog opmerkingen?



Bijlage 2. Uitnodigingsbrieven

[Voorletters] [Achternaam]
[Adres]
[Postcode] [Woonplaats]

Datum: ..-05-2017
Onderwerp: uw ervaring met de ondersteuning vanuit de gemeente Leidschendam-Voorburg

Hallo,

Wat vind jij van de hulp die je krijgt?
Volgens onze gegevens heb jij in 2016 hulp of zorg gehad via de gemeente Leidschendam-Voorburg. Wij horen graag wat jij hiervan vindt. Met jouw ervaring help je ons om de jeugdhulp te verbeteren.

Doe je mee?

Vul dan de vragenlijst in en stuur deze terug in de meegestuurde antwoordenvolp. Een postzegel is niet nodig. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten en kan tot **2 juni 2017**.

Anoniem

De gemeente heeft voor dit onderzoek alleen kunnen kijken naar je adresgegevens om deze brief te versturen en niet naar andere gegevens. En in het onderzoek ben je anoniem. Dat betekent dat niemand kan zien dat jij deze antwoorden hebt gegeven.

De uitkomsten van het hele onderzoek kun je later nalezen op de website van de gemeente.

Heb je vragen?

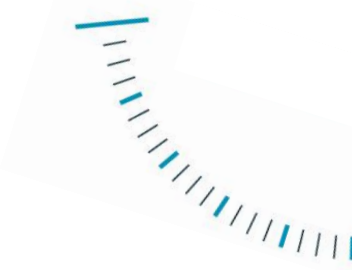
Neem contact op met Marlou Sommer, Stichting Arcon, bureau Menselijke Maat. Je kunt een e-mail sturen naar msommer@arcon.nl.

Alvast hartelijk dank voor jouw medewerking!

Met vriendelijke groet,

(handtekening LV)

.....(naam)
.....(functie)
Gemeente Leidschendam-Voorburg



Ouders/verzorgers van [Voorletters] [Achternaam]
[Adres]
[Postcode] [Woonplaats]

Datum: ..-05-2017
Onderwerp: uw ervaring met de ondersteuning vanuit de gemeente Leidschendam-
Voorburg

Geachte ouder, verzorger,

Wat vindt u van de hulp die uw kind krijgt?

Volgens onze gegevens heeft uw kind, of het kind waarvoor u zorgt, in 2016 hulp of zorg gehad via de gemeente Leidschendam-Voorburg. Wij horen graag wat u hiervan vindt. Met uw ervaring helpt u ons om de jeugdhulp te verbeteren. Wij vinden het belangrijk om de ervaringen van ouders én kinderen te horen.

Doet u mee?

Vul dan de vragenlijst in en stuur deze terug in de meegestuurde antwoordenveloppe. Een postzegel is niet nodig. Het invullen duurt ongeveer 10 minuten en kan tot **2 juni 2017**.

Anonimiteit

De gemeente heeft voor het versturen van deze brief voor dit onderzoek alleen inzage in uw NAW-gegevens – naam, adres en woonplaats – en niet in andere gegevens. In het onderzoek bent u anoniem; niemand kan zien dat u deze antwoorden heeft ingevuld.

Heeft u vragen?

Neem contact op met Marlou Sommer, Stichting Arcon, bureau Menselijke Maat. U kunt een e-mail sturen naar msommer@arcon.nl.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking!

Met vriendelijke groet,

(handtekening LV)

.....(naam)

.....(functie)

Gemeente Leidschendam-Voorburg

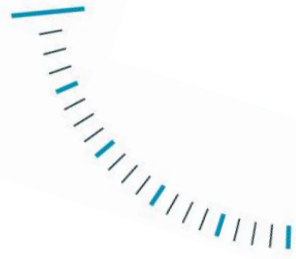
Bijlage 3. Uitsplitsingen jongeren en ouders

Tabel 1A. De toegang - JONGEREN

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	21 42%	20 40%	9 18%	0 0%
Ik ben snel geholpen	18 35%	16 31%	13 25%	5 10%
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	22 44%	15 30%	6 12%	7 14%

Tabel 1B. De toegang - OUDERS

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb	60 29%	94 45%	52 25%	4 2%
Ik ben snel geholpen	55 27%	96 47%	41 20%	13 6%
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb	76 38%	89 44%	26 13%	11 5%

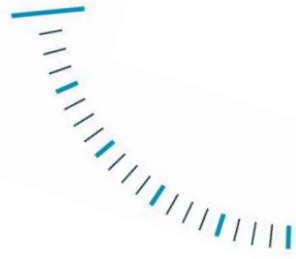


Tabel 2A. Uitkomsten op het blok 'Uitvoering van de zorg' - JONGEREN

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	21 39%	20 37%	10 19%	3 6%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	14 35%	8 20%	11 28%	7 18%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	20 39%	15 29%	12 24%	4 8%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	21 41%	18 35%	9 18%	3 6%
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	20 37%	22 41%	8 15%	4 7%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	35 65%	8 15%	7 13%	4 7%
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	39 72%	10 19%	4 7%	1 2%

Tabel 2B. Uitkomsten op het blok 'Uitvoering van de zorg' - OUDERS

	Altijd	Vaak	Soms	Nooit
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	74 36%	92 45%	33 16%	7 3%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen	44 27%	72 44%	35 21%	13 8%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	66 33%	96 47%	30 15%	11 5%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	111 55%	69 34%	9 4%	12 6%
De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen	80 39%	87 43%	26 13%	11 5%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	107 52%	73 36%	13 6%	11 5%
Ik word met respect behandeld door de hulpverleners	135 65%	61 29%	7 3%	4 2%

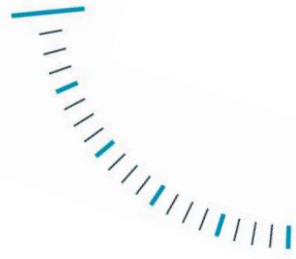


Tabel 3A. Uitkomsten op de vragen- opgroeien en zelfstandigheid JONGEREN

	doel in proces	wel beter geworden	niet beter geworden
Dat ik mij beter voel	75% 43	79% 34	21% 9
Dat het beter gaat met mijn gedrag	60% 34	79% 27	21% 7
Dat ik beter weet wat ik wil	51% 29	72% 21	28% 8
Dat het thuis beter gaat	49% 28	71% 20	29% 8
Dat er beter naar mij geluisterd wordt	46% 26	49% 18	31% 8
Dat ik vaker zegt wat ik nodig heb	44% 25	76% 19	24% 6
Dat ik mij veiliger voel	42% 24	83% 20	17% 4

Tabel 3B. Uitkomsten op de vragen- opgroeien en zelfstandigheid OUDERS

	doel in proces	wel beter geworden	niet beter geworden
Dat mijn kind zich beter voelt	78% 171	84% 143	16% 28
Dat het beter gaat met het gedrag van mijn kind	58% 128	79% 101	21% 27
Dat het thuis beter gaat	50% 111	80% 89	20% 22
Dat mijn kind zich veiliger voelt	45% 100	83% 83	17% 17
Dat mijn kind vaker zegt wat hij/zij nodig heeft	41% 91	82% 75	18% 16
Dat mijn kind zich beter gehoord voelt	40% 89	87% 77	13% 12
Dat mijn kind beter weet wat hij/zij wil	37% 82	79% 65	21% 17



Tabel 4A. Uitkomsten op de vragen- zelfredzaamheid en omgeving JONGEREN

	doel in proces	wel beter geworden	niet beter geworden
Dat ik mijn problemen beter kan oplossen	74% 42	71% 30	29% 12
Dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding	63% 36	75% 27	25% 9
Dat ik meer vertrouwen heb in de toekomst	54% 31	74% 23	26% 8
Dat mijn relatie met vrienden en anderen beter wordt	46% 26	65% 17	35% 9
Dat ik beter voor mezelf kan opkomen	42% 24	75% 18	25% 6
Dat ik mijn vrije tijd beter besteed	35% 20	55% 11	45% 9

Tabel 4B. Uitkomsten op de vragen - zelfredzaamheid en omgeving OUDERS

	doel in proces	wel beter geworden	niet beter geworden
Dat het beter gaat met mijn kind op school, werk of dagbesteding	67% 148	84% 124	16% 24
Dat mijn kind problemen beter kan oplossen	50% 111	73% 81	27% 30
Dat de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter wordt	45% 98	71% 70	29% 28
Dat mijn kind meer vertrouwen heeft in de toekomst	43% 95	72% 68	28% 27
Dat mijn kind beter voor zichzelf kan opkomen	39% 86	67% 58	33% 28
Dat mijn kind haar/zijn vrije tijd beter besteed	29% 63	68% 43	32% 20