

Afdeling	: OCSW	B&W-voorstel:
Naam opsteller voorstel	: Silvie Brouwers (0495-575480)	DJ-26186
Portefeuillehouder	: drs. P.P.H. (Paul) Sterk	Zaaknummer:
		26181
		Publicatie:
		Openbaar

## Onderwerp

Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp

## Voorstel

1. Kennis te nemen van het cliëntervaringsonderzoek jeugd 2015 en 2016
2. De raad te informeren over de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek via TILS-lijst.

## Inleiding

Gemeenten zijn vanaf 2016 verplicht een cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp uit te voeren. De zeven gemeenten uit de regio Midden-Limburg hebben gezamenlijk het cliëntervaringsonderzoek opgepakt. Er is zowel een kwalitatief als een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Deze zijn complementair aan elkaar. Het kwalitatieve onderzoek heeft betrekking op het jaar 2015 en is uitgevoerd op de schaal Midden-Limburg. Het kwantitatieve onderzoek heeft betrekking op het jaar 2016 en is per gemeente uniform uitgevoerd. Hoewel een onderzoek over 2015 niet verplicht is, hecht de gemeente belang aan de mening van cliënten en is derhalve de keuze gemaakt om ook over 2015 een onderzoek te laten uitvoeren.

## Beoogd effect/doel

Inzicht in de ervaringen van cliënten met de uitvoering van jeugdhulp in 2015 en 2016.

## Argumenten

*1.1 Doel van het cliëntervaringsonderzoek is het bieden van inzicht aan de gemeenten in de mate waarin de zorg en/of ondersteuning bijdragen aan de doelen van de Jeugdwet.*

Het cliëntervaringsonderzoek moet met name inzicht bieden in de mate waarin zorg en/of ondersteuning bijdragen aan gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de participatie van cliënten. Het cliëntervaringsonderzoek gaat in

Weert, 30 november 2017 De directeur	S		B	W	W	W	W
				FvE	PS	GG	MvdH
	akkoord						
Soort besluit: Besluit college	bespreken						

### In te vullen door het B&W secretariaat:

Akkoord

Akkoord met tekstuele aanpassing door portefeuillehouder

Anders, nl.:

Beslissing d.d.: 19.12.2017

Niet akkoord

Gewijzigde versie

A-stuk

B-stuk

C-stuk

De secretaris,

Nummer: 24

op deze onderwerpen. De uitkomsten van het onderzoek worden meegenomen in de uitvoering van de Jeugdwet. Weert wijkt niet af in vergelijking met de uitkomsten in andere gemeenten in Midden-Limburg.

De samenvattende conclusies zijn opgenomen in bijlage 1. Ook het volledige rapport is bijgevoegd (bijlage 2).

## **Kanttekeningen en risico's**

### *1.1 Het aantal deelnemers aan het kwalitatieve onderzoek is gering.*

Voor het kwalitatieve onderzoek was ingezet op een gesprek met 8 tot 10 ouders en 5 jongeren op de schaal van Midden-Limburg. De opkomst bij de gesprekken was lager; er is gesproken met drie ouders en één jongere uit de regio.

### *1.2 De respons op het kwantitatieve onderzoek is te laag en resultaten daarom niet voldoende betrouwbaar.*

In de gemeente Weert zijn 1.404 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze groep bestond uit 555 jongeren en 849 ouders. Alle cliënten die benaderd zijn, hebben vooraf toestemming gegeven om benaderd te mogen worden voor het onderzoek. Van de jongeren hebben 47 cliënten meegedaan aan het onderzoek, wat neerkomt op een respons van 8%. Van de ouders, hebben 139 ouders meegedaan; een respons van 16%. De respons is in absolute aantallen laag en voldoet niet aan de betrouwbaarheidseisen die gangbaar zijn bij enquête-onderzoeken. De betrouwbaarheid is dus niet voldoende om de uitkomsten van toepassing te verklaren op alle cliënten. Daarmee zijn de uitkomsten van het onderzoek slechts een indicatie van de algemene beleving. De respons is in alle Midden-Limburgse gemeenten vergelijkbaar en komt ook nagenoeg overeen met het landelijke responscijfer bij cliëntervaringsonderzoeken Jeugd (10%). Er is voor 2016 gekozen om gebruik te maken van de modelvragenlijst van VNG. Gezien de lage respons hierop, en de lage opkomst bij de gesprekken over 2015, zal begin 2018 bekeken worden hoe de cliëntervaringsonderzoeken 2017 en verder ingericht kunnen worden.

## **Financiële, personele en juridische gevolgen**

De Jeugdwet verwijst voor de grondslag van het cliëntervaringsonderzoek naar de Wmo. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen voor het onderzoek verder uitgewerkt.

## **Uitvoering/evaluatie**

Zie bijlage

## **Communicatie/participatie**

Aangezien de resultaten van zowel het kwantitatieve als het kwalitatieve onderzoek niet betrouwbaar zijn door een te lage respons en deze niet als leidend mogen worden beschouwd voor alle cliënten, worden de resultaten niet actief naar buiten gebracht.

## **Overleg gevoerd met**

### Intern:

G.Poell

### Extern:

Beleidsteam ML

## **Bijlagen**

1. Samenvattende conclusies
2. Rapport 'Cliëntervaringsonderzoek Weert'

## Aanpak en samenvattende conclusies cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2015 en 2016

### Kwantitatief onderzoek (2016)

In Midden-Limburg is er voor het kwantitatieve onderzoek (over het jaar 2016) gebruik gemaakt van de modelvragenlijst van de VNG. Deze vragenlijst bevordert de vergelijkbaarheid van de resultaten tussen gemeenten. In de vragenlijst komen zes thema's aan bod:

- Toegankelijkheid van de voorzieningen
- De uitvoering van de zorg
- Het effect van de hulp op het opgroeien van het kind
- De zelfstandigheid van het kind
- De zelfredzaamheid van de ouders en het kind
- De participatie van het kind

Het onderzoek op basis van de modelvragenlijst is een kwantitatief onderzoek en levert een dwarsdoorsnede op van de totale cliëntengroep in Midden-Limburg. Om uitspraken te kunnen doen over de totale cliëntengroep is een minimale respons nodig. Ouders en jongeren zijn schriftelijk benaderd voor dit onderzoek en hebben een vragenlijst ontvangen. De doelgroep voor het onderzoek bestond uit jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar en ouders die kinderen hebben in de leeftijd tot 18 jaar alsmede ouders die in verwachting zijn van een kind.

De totale doelgroep is onderverdeeld in vijf categorieën:

- Cliënten van het CJG
- Jeugd met beperking
- ADHD / Dyslexie en Jeugd GGZ
- Opgroei – en opvoedondersteuning
- Jeugdbescherming en jeugdreclassering.

De uitkomsten van het kwantitatieve onderzoek zijn opgenomen in een rapportage per gemeente.

### Samenvattende conclusies kwalitatieve onderzoek Weert (2016):

In de gemeente Weert zijn 1.404 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze groep bestond uit 555 jongeren en 849 ouders. Alle cliënten die benaderd zijn, hebben vooraf toestemming gegeven om benaderd te mogen worden voor het onderzoek.

Van de jongeren hebben 47 cliënten meegedaan aan het onderzoek, wat neerkomt op een respons van 8%. Van de ouders, hebben 139 ouders meegedaan; een respons van 16%.

De respons is in absolute aantallen laag en voldoet niet aan de betrouwbaarheidseisen die gangbaar zijn bij enquête-onderzoeken. De betrouwbaarheid is dus niet voldoende om de uitkomsten van toepassing te verklaren op alle cliënten. Daarmee zijn de uitkomsten van het onderzoek slechts een indicatie van de algemene beleving en zijn de uitkomsten voor ons vooral bruikbare, richtinggevendende informatie. De respons is alle Midden-Limburgse gemeente vergelijkbaar en komt ook overeen met het landelijke responscijfer bij cliëntervaringsonderzoeken Jeugd (10%).

#### Uitvoering van zorg:

- De cliënten zijn tevreden over de hulpverleners: ze worden goed geholpen, respectvol behandeld en voelen zich serieus genomen.
- Het minst tevreden (tevredenheidsscore van 48%) zijn de cliënten over de samenwerking tussen verschillende organisaties.

#### Toegankelijkheid van voorzieningen:

- Twee derde van de cliënten is tevreden over de toegankelijkheid: ze weten waar ze terecht kunnen, worden snel geholpen en krijgen de benodigde hulp.

#### Effect van de hulp:

- De cliënten zijn het meest tevreden over het effect op het opgroeien van het kind; Van de ouders geeft 79% aan dat het kind zich door de hulp beter voelt en dat het beter gaat met het gedrag van het kind. Iets meer dan de helft (59%) geeft aan dat het thuis beter gaat

sinds er hulp. Jongeren zijn over het algemeen wat negatiever dan de ouders over het effect van de hulp op het opgroeien. Bijna twee derde van de jongeren voelt zich beter door de hulp (61%) en vindt dat het beter gaat met het gedrag (64%). Verder vindt 55% van de jongeren dat het thuis beter gaat.

- Het minst tevreden zijn de respondenten over het veiligheidsgevoel en de vrijetijdbesteding van het kind.

### **Kwalitatief onderzoek (2015)**

In dit onderzoek is aan de hand van verdiepingsvragen dieper op de thema's ingegaan. Hoewel voor 2015 een cliëntervaringsonderzoek niet verplicht is, is er voor gekozen om over 2015 een kwalitatief onderzoek uit te voeren, waarbij er een gesprek is aangegaan met jongeren en hun ouders. Deze gesprekken zijn regionaal (op schaal van Midden Limburg) ingestoken en hebben een rapportage op regio-niveau opgeleverd.

#### Samenvattende conclusies kwalitatieve onderzoek:

Voor het kwalitatieve onderzoek was ingezet op een gesprek met 8 tot 10 ouders en 5 jongeren op de schaal van Midden-Limburg. De opkomst bij de gesprekken was lager dan waar op was ingezet; er is gesproken met drie ouders en één jongere uit de regio.

- De ouders in het panel ervaren de hulp die zij ontvangen vanuit het CJG en de zorginstellingen als goed en zijn zeer te spreken over de inzet van het CJG.
- Men geeft aan dat er voor de transitie van 2015 meer ondersteuning mogelijk was dan nu.
- De overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente heeft voor de ouders waarmee is gesproken in eerste instantie wel voor de nodige onzekerheid en problemen gezorgd, mede ook door de problemen rond de PGB's, maar men heeft nu het beeld dat alles is geland en dat zij goed worden ondersteund.
- Een deel van de ouders waarmee is gesproken, heeft een jarenlange ervaring met de specifieke problematiek rond hun kind en heeft bij de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente ervaren dat zij 'opnieuw moesten beginnen' bij de intake met de gemeente/het CJG.
- Het feit dat specialistische hulp niet bij een specifieke leverancier kan worden afgenomen als de gemeente met deze leverancier geen contract heeft, wordt als problematisch ervaren.
- Ouders wijzen op de situatie rond het moeten opstellen van zorgplannen en budgetplannen voor verschillende instanties en de belasting die dat met zich meebrengt.
- In één specifieke situatie werd door de ouder waarmee is gesproken ervaren dat de ondersteuning rond het aflopen van de behandeling door de gespecialiseerde zorgleverancier te kort schoot. Het kind was klaar met de behandeling en kwam weer thuis wonen, terwijl de ouder daar in de eigen beleving niet klaar voor was. Het CJG heeft in die situatie gezorgd voor ontlasting van de ouder. De ouder had meer afstemming tussen zorgaanbieder en CJG gewenst, waardoor voorkomen had kunnen worden dat men in eerste instantie in een belastende situatie terecht kwam.
- Ouders waarmee is gesproken wijzen er op dat wel veel wordt verwacht van het eigen netwerk van cliënten. Dit kan in de ogen van deze ouders met een relatief zware ondersteuningsbehoefte niet gezien worden als structurele hulp.
- Er zijn bij de ouders waarmee is gesproken geen zorgen over de wijze waarop wordt omgegaan met persoonlijke/gevoelige informatie.
- De cliënten geven aan dat er waarschijnlijk meer mensen geholpen kunnen worden als mensen weten dat je ook met kleinere opvoedvraagstukken bij het CJG terecht kunt.
- Helaas was er bij het groepsgesprek maar één jongere aanwezig. Hierdoor is het moeilijk om algemene conclusies te trekken. De ervaringen met het CJG van de jongere waarmee is gesproken, zijn positief en hij heeft het afgelopen jaar een goed voortgang geboekt. Deze conclusie sluit aan bij het beeld over het CJG dat vanuit het panel met ouders is verkregen.





# Regio Midden-Limburg



**Clëntervaringsonderzoek Jeugd**

**Gemeente Weert**

**28 november 2017**

# COMPANEN

ADVIES VOOR  
WONINGMARKT  
EN LEEFOMGEVING



DATUM 28 november 2017

TITEL Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

ONDERTITEL Gemeente Weert

OPDRACHTGEVER Regio Midden-Limburg

AUTEUR(S) Jeroen Lijzenga  
Cynthia van der Giessen

PROJECTNUMMER 2957.101/G

Boulevard Heuvelink 104  
6828 KT Arnhem

Postbus 1174  
6801 BD Arnhem

info@companen.nl

www.companen.nl

(026) 351 25 32

@Companen

BTW NL001826517B01

IBAN NL95RABO0146973909

KVK 09035291



# Inhoud

<b>1</b>	<b>Inleiding</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Samenvatting</b>	<b>3</b>
<b>3</b>	<b>Resultaten toegankelijkheid voorzieningen</b>	<b>6</b>
3.1	Uitkomsten ouders	6
3.2	Uitkomsten jongeren	6
<b>4</b>	<b>Resultaten uitvoering zorg</b>	<b>7</b>
4.1	Uitkomsten ouders	7
4.2	Uitkomsten jongeren	7
<b>5</b>	<b>Resultaten effect op het opgroeien</b>	<b>9</b>
5.1	Uitkomsten ouders	9
5.2	Uitkomsten jongeren	9
<b>6</b>	<b>Resultaten effect op de zelfstandigheid</b>	<b>11</b>
6.1	Uitkomsten ouders	11
6.2	Uitkomsten jongeren	11
<b>7</b>	<b>Resultaten effect op de zelfredzaamheid</b>	<b>13</b>
7.1	Uitkomsten ouders	13
7.2	Uitkomsten jongeren	13
<b>8</b>	<b>Resultaten effect op de participatie</b>	<b>15</b>
8.1	Uitkomsten ouders	15
8.2	Uitkomsten jongeren	15
<b>9</b>	<b>Kwalitatieve verdieping</b>	<b>17</b>
9.1	Ervaringen ouders	17
9.2	Ervaringen jongere	20



# 1 Inleiding

In de Jeugdwet is opgenomen dat gemeenten jaarlijks de ervaringen van cliënten dienen te onderzoeken. Het doel hiervan is het bieden van inzicht aan de gemeenten in de mate waarin de ondersteuning en/of zorg bijdragen aan de doelen van de Jeugdwet, met name wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de participatie van cliënten.

De zeven gemeenten uit de regio Midden-Limburg (Echt-Susteren, Leudal, Maasgouw, Nederweert, Roerdalen, Roermond en Weert) hebben dit jaar besloten dit onderzoek gezamenlijk op te pakken. Per gemeente is een rapportage opgesteld over de resultaten van het onderzoek.

## Vragenlijst

In 2016 is een modelvragenlijst opgesteld door de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) die gemeenten kunnen gebruiken bij het onderzoek. De modelvragenlijst bevordert de vergelijkbaarheid van de resultaten tussen gemeenten. In de vragenlijst komen zes thema's aan bod, ieder onderverdeeld in minimaal drie vragen. De thema's zijn de toegankelijkheid van de voorzieningen, de uitvoering van de zorg en het effect van de hulp op het opgroeien van het kind, de zelfstandigheid van het kind, de zelfredzaamheid van de ouders en het kind en de participatie van het kind.

## Doelgroepen van het onderzoek

Het onderzoek heeft betrekking op alle cliënten die in 2016 gebruik hebben gemaakt van één of meerdere soorten zorg of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Dit zijn enerzijds cliënten die in 2016 zorg toegewezen hebben gekregen, anderzijds cliënten die al vóór 2016 gebruik maken van ondersteuning. Een deel van deze doelgroep is wettelijk gezien te jong om zelfstandig deel te kunnen nemen aan een enquête. Daarom zijn de ouders van deze jongeren (tevens) benaderd.

De doelgroep van het onderzoek bestaat concreet uit:

- jongeren in de leeftijd van 12 tot 23 jaar;
- ouders van kinderen in de leeftijd tot 18 jaar met inbegrip van ouders die in verwachting zijn van een kind.

De doelgroep is verder onderverdeeld in vijf categorieën: cliënten van het Centrum Jeugd en Gezin (CJG), Jeugd met Beperking, ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ, Opgroeien- en opvoedondersteuning en Jeugdbescherming en –reclassering. Niet alle categorieën zijn in elke gemeente vertegenwoordigd. In de gemeente Weert was sprake van de groepen CJG, Jeugd met Beperking en ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ. In de rapportage worden de resultaten gepresenteerd als totalen van de gehele doelgroep, dus alle categorieën samen. Daarnaast worden opvallende verschillen tussen categorieën beschreven.

Naast het kwantitatief ingestoken enquêteonderzoek, zijn groeps gesprekken georganiseerd met ouders en jongeren die in 2015 te maken hebben gehad met ondersteuning vanuit de Jeugdhulp. Deze gesprekken zijn regionaal ingestoken; de rapportage van de uitkomsten heeft niet specifiek betrekking op deze gemeente maar zijn regio-uitkomsten.

## Responsverantwoording

In de gemeente Weert zijn 1.404 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Deze groep bestond uit 555 jongeren en 849 ouders. Alle cliënten die benaderd zijn, hebben vooraf toestemming

gegeven om benaderd te mogen worden voor het onderzoek. Van de jongeren hebben 47 cliënten meegedaan met het onderzoek, wat neerkomt op een respons van 8%. Verder hebben 139 ouders meegedaan; een respons van 16%. Vooraf was op basis van ervaringen in andere gemeenten de verwachting dat een respons van 10% haalbaar was. In de gemeente Weert is wat betreft de respons onder ouders voldaan aan deze verwachting; wat betreft de jongeren net niet.

Bij enquêteonderzoek is het gebruikelijk uit te gaan van een betrouwbaarheid van 95% en foutmarges van maximaal 5%. Deze norm wordt bij cliëntervaringsonderzoek Jeugd zelden gehaald. Ook in Weert is het niet gelukt de gewenste aantallen geslaagde enquêtes af te nemen om aan de genoemde norm te voldoen. De uitkomsten van het onderzoek kennen daarom grotere foutmarges, en moeten als indicatief worden beschouwd. Desondanks geeft het onderzoek waardevolle inzichten in de ervaringen van de cliënten van de Jeugdhulp.

### **Onderzoeksmethode**

De vragenlijst is schriftelijk aan de cliënten aangeboden met daarbij een toelichting op het onderzoek, het verzoek om de vragenlijst in te vullen en een portvrije retourenvelop. Verder werd de mogelijkheid geboden om de vragenlijst online in te vullen. In de brief vonden de respondenten daarom ook inloggegevens. Het veldwerk is uitgevoerd van september 2017 tot half oktober 2017. Er is gekozen om geen herinneringsbrieven te versturen. Verder konden de respondenten achteraf nog aangegeven dat ze toch niet wilden dat hun antwoorden werden gebruikt voor het onderzoek. Geen enkele respondent heeft van deze mogelijkheid gebruik gemaakt.

### **Leeswijzer**

Hoofdstuk 2 geeft een samenvatting van het cliëntervaringsonderzoek en de resultaten voor de gemeente Weert. In de hoofdstukken 3 tot en met 8 is vervolgens per thema een beschrijving gegeven van de uitkomsten van het onderzoek. Elk hoofdstuk is verdeeld in een paragraaf over de uitkomsten onder de ouders en een over de jongeren. Daarbij zijn in elk hoofdstuk opvallende verschillen tussen de resultaten van de ouders en de jongeren en die tussen de doelgroepcategorieën beschreven. Het laatste hoofdstuk gaat over de resultaten van de groepsgesprekken met ouders en jongeren.

## 2 Samenvatting

### Toegankelijkheid voorzieningen:

- Twee derde van de cliënten is tevreden over de toegankelijkheid: ze weten waar ze terecht kunnen, worden snel geholpen en krijgen de benodigde hulp.

### Uitvoering van de zorg:

- De cliënten zijn tevreden over de hulpverleners: ze worden goed geholpen, respectvol behandeld en voelen zich serieus genomen.
- Het minst tevreden zijn de cliënten over de samenwerking tussen verschillende organisaties.

### Effect van de hulp:

- De cliënten zijn het meest tevreden over het effect op het opgroeien van het kind.
- Het minst tevreden zijn de respondenten over het veiligheidsgevoel en de vrijetijdbesteding van het kind.



## **Vergelijking tussen gemeenten**

Naast de analyse van de resultaten per gemeente, zijn de resultaten ook onderling vergeleken. Hieruit is gebleken dat sommige gemeenten beter scoren dan anderen op bepaalde aspecten, maar ook dat er genoeg overeenkomsten zijn.

- Wat betreft de toegankelijkheid van de voorzieningen is het oordeel van de ouders in alle gemeenten redelijk vergelijkbaar.
- De jongeren uit Nederweert zijn het meest positief over de toegankelijkheid en de jongeren uit Echt-Susteren het minst in vergelijking met jongeren in de andere gemeenten.
- Over de uitvoering van de zorg zijn de ouders uit Maasgouw het meest positief, terwijl de jongeren uit de gemeente juist het minst positief zijn.
- Ook in Roerdalen zijn de ouders en jongeren het niet eens: in vergelijking met de andere gemeenten zijn de ouders in deze gemeente het minst positief en de jongeren daarentegen het meest.
- In Roermond geven zowel de ouders als de jongeren het vaakst aan dat ze “nooit” of “soms” tevreden zijn over de zorg.

Ook de verschillen in beoordeling van de effecten van de hulp is vergeleken.

- Ouders uit Maasgouw zijn over het effecten op het opgroeien, de zelfstandigheid en de zelfredzaamheid het meest tevreden ten opzichte van andere gemeenten.
- In Roermond zijn de ouders juist het minst tevreden over deze punten.
- Het oordeel van de ouders over het effect op de participatie is in alle gemeenten vergelijkbaar.
- De Roerdaalse jongeren zijn het meest positief over het effect op het opgroeien, de zelfstandigheid en de participatie.
- Jongeren in Echt-Susteren en Leudal zijn positiever over hun zelfredzaamheid dan jongeren in andere gemeenten.
- In Roermond zijn de jongeren het minst tevreden over alle genoemde effecten.

## **Samenvatting (groeps)gesprekken**

Naast het kwantitatieve onderzoek zijn (groeps)gesprekken gehouden met drie ouders en een jongere met een breed palet aan ervaringen met de gemeente en het CJG en met de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente.

- De ouders waarmee is gesproken ervaren de hulp die zij ontvangen vanuit het CJG en de zorginstellingen als goed en zijn zeer te spreken over de inzet van het CJG.
- Men geeft aan dat er voor de transitie meer ondersteuning mogelijk was dan nu. De overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente heeft voor de ouders waarmee is gesproken in eerste instantie wel voor de nodige onzekerheid en problemen gezorgd, maar men heeft nu het beeld dat alles is geland en dat zij goed worden ondersteund.
- Een deel van de ouders waarmee is gesproken heeft bij de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente ervaren dat zij ‘opnieuw moesten beginnen’ bij de intake met de gemeente/het CJG.
- Het feit dat specialistische hulp niet bij een specifieke leverancier kan worden afgenomen als de gemeente met deze leverancier geen contract heeft, wordt als problematisch ervaren.
- Ouders wijzen op de situatie rond het moeten opstellen van zorgplannen en budgetplannen voor verschillende instanties en de belasting die dat met zich meebrengt.
- In één specifieke situatie werd door de ouder waarmee is gesproken ervaren dat de ondersteuning rond het aflopen van de behandeling door de gespecialiseerde zorgleverancier te kort schoot. De ouder had meer afstemming tussen zorgaanbieder en CJG gewenst, waardoor voorkomen had kunnen worden dat men in eerste instantie in een belastende situatie terecht kwam.

- Ouders waarmee is gesproken wijzen er op dat wel veel wordt verwacht van het eigen netwerk van cliënten. Dit kan in de ogen van deze ouders met een relatief zware ondersteuningsbehoefte niet gezien worden als structurele hulp.
- De ervaringen met het CJG van de jongere waarmee is gesproken, zijn positief en hij heeft het afgelopen jaar een goede vooruitgang geboekt. Deze conclusie sluit aan bij het beeld over het CJG dat vanuit de gesprekken met de ouders naar voren komt.



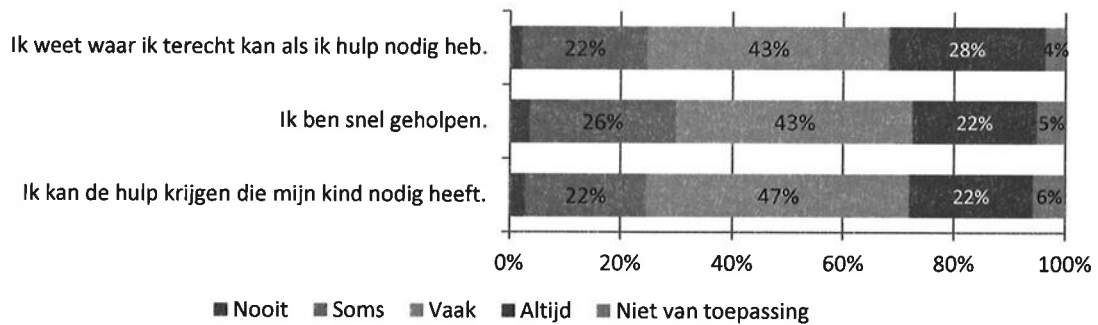
### 3 Resultaten toegankelijkheid voorzieningen

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragen over de toegankelijkheid van de voorzieningen. De respondenten zijn gevraagd een oordeel te geven over of ze weten waar ze terecht kunnen voor hulp, of ze zijn geholpen en of ze de hulp kunnen krijgen die nodig is. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 3.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

#### 3.1 Uitkomsten ouders

De meerderheid van de ouders (71%) weet (bijna) altijd waar zij terecht kunnen indien zij hulp nodig hebben. Ongeveer twee derde van de ouders vindt dat zij (bijna) altijd snel geholpen zijn (65%) en dat zij de hulp krijgen die zij nodig hebben (69%). De cliënten uit de categorie CJG zijn ten opzichte van andere categorieën positiever over het aspect dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben.

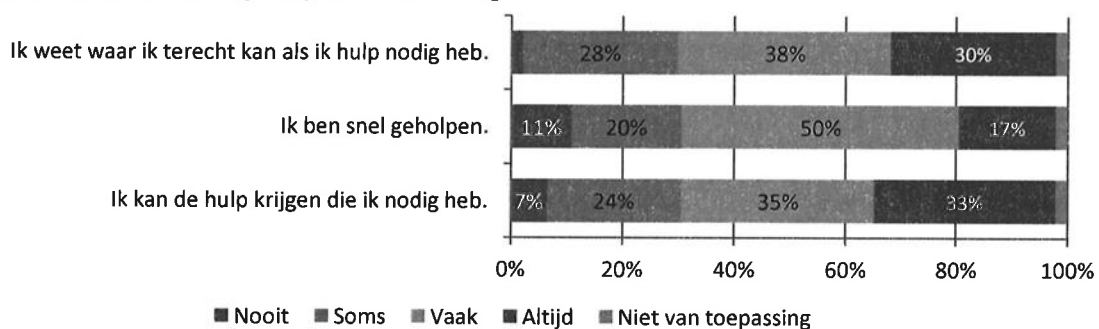
Figuur 3.1: oordeel over de toegankelijkheid van voorzieningen



#### 3.2 Uitkomsten jongeren

Van de jongeren geeft 68% aan dat zij weten waar zij terecht kunnen als zij hulp nodig hebben. Ongeveer een derde van de jongeren (30%) geeft aan dat zij nooit of soms snel geholpen worden. Verder geeft ongeveer twee derde van de jongeren (67%) aan dat zij vaak of altijd de hulp krijgen die zij nodig hebben.

Figuur 3.2: oordeel over de toegankelijkheid van voorzieningen



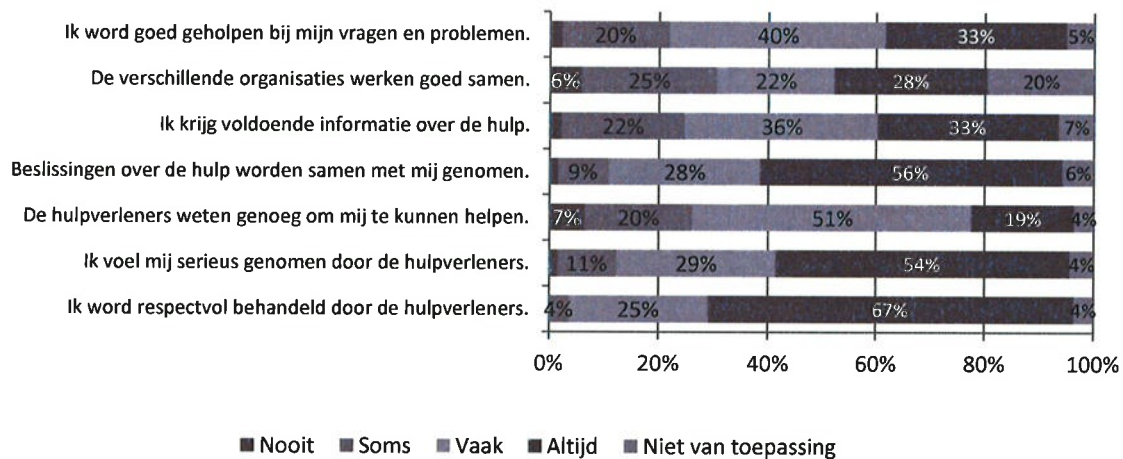
## 4 Resultaten uitvoering zorg

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de uitkomsten van de vragen over de uitvoering van de zorg. De respondenten hebben een oordeel gegeven over zeven onderwerpen: of ze goed zijn geholpen, de samenwerking tussen verschillende organisatie, of ze voldoende informatie krijgen, of beslissingen samen met hen worden genomen, of de hulpverleners genoeg informatie hebben, of ze serieus worden genomen en of ze respectvol worden behandeld. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 4.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

### 4.1 Uitkomsten ouders

Bijna drie kwart van de ouders geeft aan dat zij (bijna) altijd goed geholpen worden bij vragen en problemen die zij hebben (73%) en dat de hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen (70%). Van de ouders zegt 48% dat de verschillende organisaties goed samenwerken, terwijl 31% vindt dat dit niet (altijd) zo is. Verder geeft 69% van de ouders aan dat zij (bijna) altijd voldoende informatie krijgen over de hulp. Veruit de meeste ouders vinden dat beslissingen samen met hen worden genomen (84%) en dat ze zich serieus genomen voelen (83%). Tot slot vindt 92% dat ze respectvol worden behandeld door de hulpverleners. Over het algemeen zijn de ouders uit de categorie Jeugd met Beperking minder positief over de uitvoering van de zorg dan ouders uit de andere twee categorieën. Uit de vergelijking onder de doelgroep categorieën blijkt dat ouders uit de categorie CJG een stuk negatiever zijn over de kennis van hulpverleners en dat ouders uit de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ over het algemeen het meest positief zijn.

Figuur 4.1: oordeel over de uitvoering van de zorg

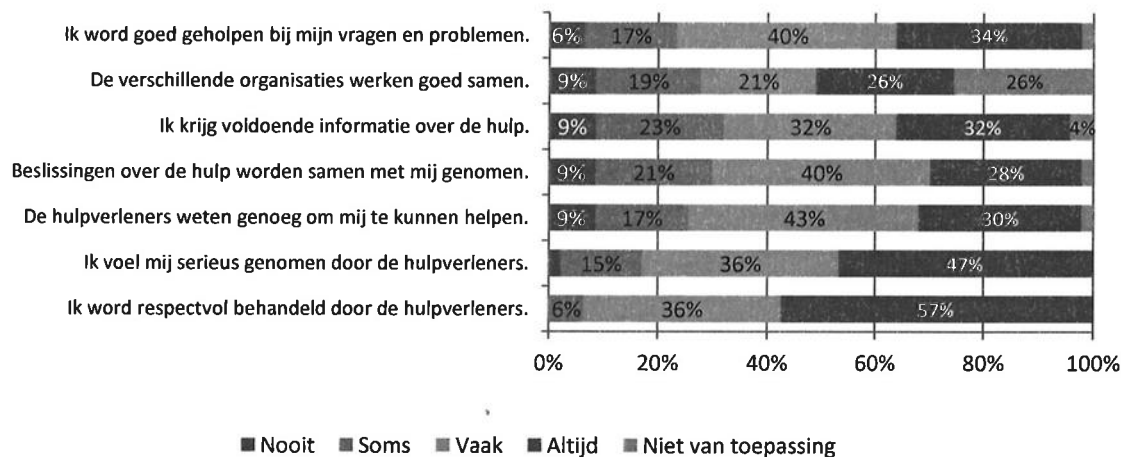


### 4.2 Uitkomsten jongeren

Ongeveer driekwart van de jongeren zegt dat zij (bijna) altijd goed wordt geholpen bij hun vragen en problemen (74%) en dat hulpverleners genoeg weten om te kunnen helpen (73%). Iets minder dan de helft van de respondenten (47%) vindt dat de verschillende organisaties goed samenwerken. Verder

geeft 64% aan dat ze voldoende informatie krijgen en stelt 68% dat beslissingen (bijna) altijd samen worden genomen. Verder zijn de jongeren voornamelijk positief over de hulpverleners; 83% voelt zich serieus genomen en 93% vindt dat ze respectvol worden behandeld. Over het algemeen zijn jongeren uit de categorie CJG negatiever over de uitvoering van de zorg dan de jongeren uit andere categorieën. De jongeren uit de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ zijn het meest positief.

Figuur 4.2: oordeel over de uitvoering van de zorg



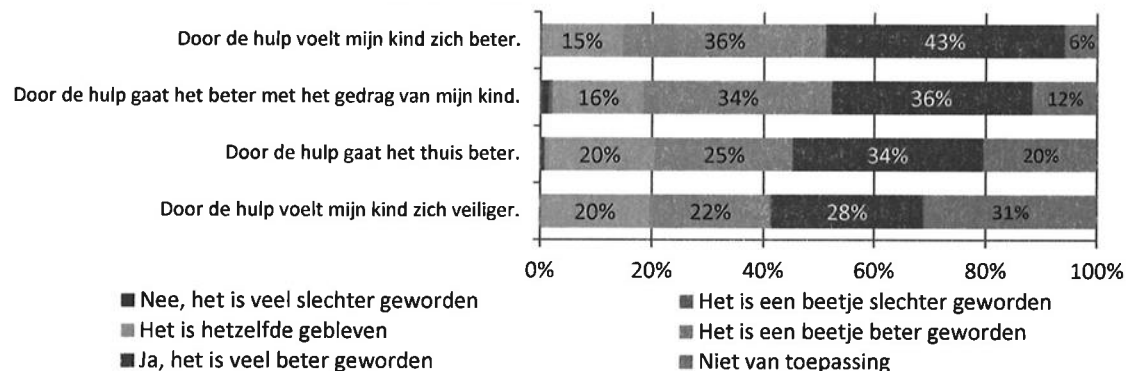
## 5 Resultaten effect op het opgroeien

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragen over het effect op het opgroeien van het kind. De respondenten zijn gevraagd naar het gevoel en het gedrag van het kind, de thuissituatie en het veiligheidsgevoel. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 5.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

### 5.1 Uitkomsten ouders

Van de ouders geeft 79% aan dat het kind zich door de hulp beter voelt en dat het beter gaat met het gedrag van het kind. Iets meer dan de helft (59%) geeft aan dat het thuis beter gaat sinds er hulp is. Tot slot geeft de helft aan dat hun kind zich veiliger is gaan voelen. Bijna een derde van de ouders (31%) geeft aan dat de vraag over het veiligheidsgevoel niet van toepassing is. Ouders uit de categorieën CJG en ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ geven allemaal aan dat de situatie met betrekking tot het opgroeien hetzelfde is gebleven of is verbeterd; niet vindt dat het is verslechterd. In de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ waren wel relatief veel ouders die aangaven dat de vragen niet op hen van toepassing zijn.

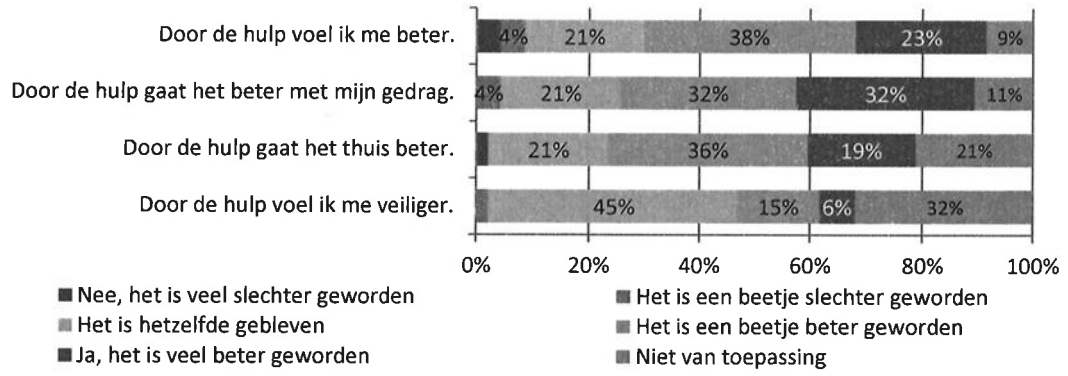
Figuur 5.1: effect van de hulp op het opgroeien van het kind



### 5.2 Uitkomsten jongeren

Jongeren zijn over het algemeen wat negatiever dan de ouders over het effect van de hulp op het opgroeien. Bijna twee derde van de jongeren voelt zich beter door de hulp (61%) en vindt dat het beter gaat met het gedrag (64%). Verder vindt 55% van de jongeren dat het thuis beter gaat. Een relatief klein deel van de jongeren (21%) voelt zich veiliger door de hulp, terwijl net als bij de ouders ongeveer een derde (32%) aangeeft dat deze vraag niet op hen van toepassing is. Daarnaast vindt bijna de helft (45%) dat de situatie niet is veranderd.

Figuur 5.2: effect van de hulp op het opgroeien van de jongere





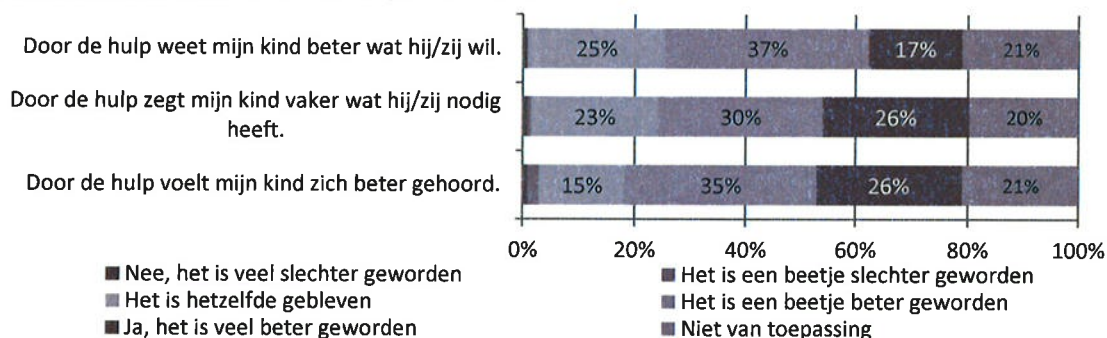
## 6 Resultaten effect op de zelfstandigheid

Dit hoofdstuk gaat in op de uitkomsten van de vragen over het effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind. De vragen gingen in op of het kind weet wat hij/zij wil, of het kind aangeeft wat hij/zij nodig heeft en of het kind zich gehoord voelt. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 6.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

### 6.1 Uitkomsten ouders

Ruim de helft van de ouders geeft aan dat het kind beter weet wat hij wil (54%) en dat het kind vaker zegt wat hij/zij nodig heeft (56%). Verder geeft 61% aan dat het kind zich beter gehoord voelt. De ouders uit de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ geven als enige groep aan dat de vragen van dit thema niet op hen van toepassing zijn.

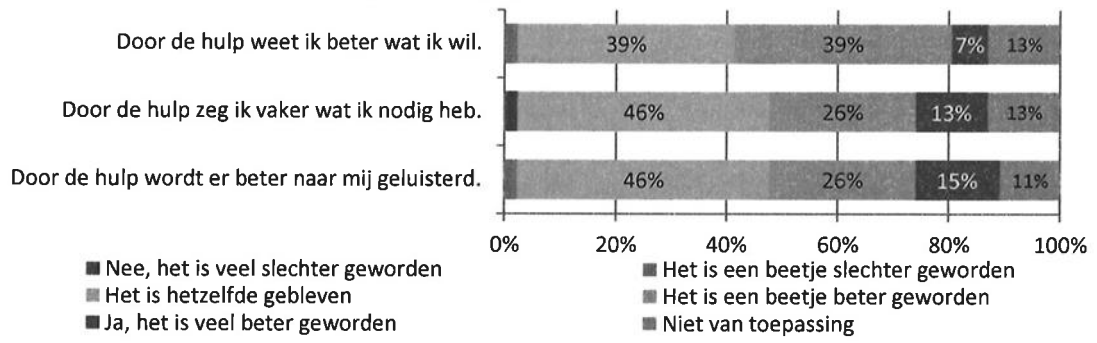
Figuur 6.1: effect van de hulp op de zelfstandigheid van het kind



### 6.2 Uitkomsten jongeren

De jongeren zijn in vergelijking met ouders minder positief over het effect van de hulp op hun zelfstandigheid. Zij geven vaker aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. 46% vindt dat hij/zij beter weet wat hij/zij wil, maar bijna net zoveel jongeren (39%) vinden dat de situatie niet is veranderd. Verder zegt 39% van de jongeren vaker aan te geven wat er nodig is en 41% vindt dat er beter wordt geluisterd. Bij deze twee aspecten vindt een grotere groep jongeren (46%) dat de situatie hetzelfde is gebleven. Wat betreft hun zelfstandigheid geven jongeren uit de categorie CJG het vaakst aan dat de situatie hetzelfde is gebleven. Binnen de categorieën Jeugd met Beperking en ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ zijn er geen jongeren die vinden dat hun situatie is verslechterd.

Figuur 6.2: effect van de hulp op de zelfstandigheid van de jongere



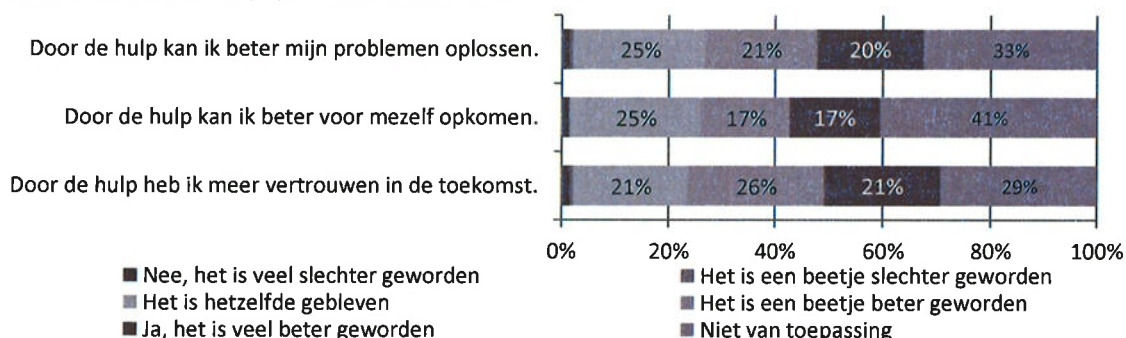
## 7 Resultaten effect op de zelfredzaamheid

In dit hoofdstuk staan de uitkomsten van de vragen over het effect van de hulp op de zelfredzaamheid. De ouders en de jongeren hebben ieder een oordeel gegeven over hun eigen zelfredzaamheid, waarbij is gevraagd naar het probleem oplossend vermogen, of ze goed voor zichzelf kunnen opkomen en het vertrouwen in de toekomst. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 7.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

### 7.1 Uitkomsten ouders

Volgens 41% van de ouders zijn ze beter in staat hun problemen op te lossen. Verder vindt 34% van de ouders dat ze beter voor zichzelf kunnen opkomen en bijna de helft (47%) heeft meer vertrouwen in de toekomst. Opvallend is het grote aandeel ouders dat aangeeft dat de stellingen over de zelfredzaamheid niet op hen van toepassing zijn. De ouders uit de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ geven als enige groep aan dat de vragen van dit thema niet op hen van toepassing zijn. Binnen deze categorie geeft geen enkele ouder aan dat de situatie is verslechterd.

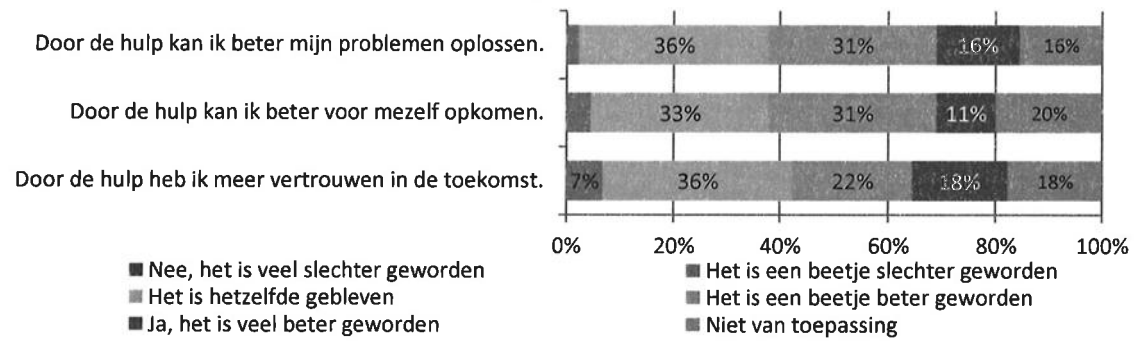
Figuur 7.1: effect van de hulp op de zelfredzaamheid van de ouders



### 7.2 Uitkomsten jongeren

Ongeveer de helft van de jongeren (47%) geeft aan dat zij beter hun problemen kunnen oplossen. Verder vindt 42% ze beter voor zichzelf kunnen opkomen, terwijl een derde aangeeft dat dit voor hen hetzelfde is gebleven. Tot slot geeft 40% van de respondenten aan dat zij door de hulp meer vertrouwen hebben in de toekomst; 7% geeft aan dat zij sinds dat zij hulp krijgen juist minder vertrouwen hebben in de toekomst. Jongeren uit de categorie CJG geven het vaakst aan dat hun situatie wat betreft de zelfredzaamheid niet is veranderd. De jongeren uit de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ zijn daarentegen het meest positief.

Figuur 7.2: effect van de hulp op de zelfredzaamheid van de jongere



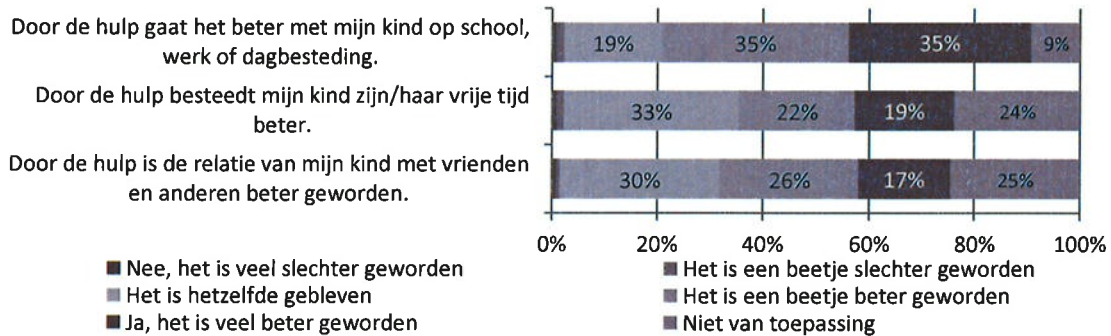
## 8 Resultaten effect op de participatie

Dit hoofdstuk beschrijft de uitkomsten van de vragen over het effect van de hulp op de participatie van het kind. De vragen gingen over de prestaties van het kind op school, werk of dagbesteding, de besteding van vrije tijd en de relaties van het kind met vrienden en anderen. De eerste paragraaf gaat in op de resultaten van de vragenlijsten die de ouders van jongeren hebben ingevuld. Vervolgens zijn in paragraaf 3.2 de resultaten te vinden van de vragenlijsten van de jongeren zelf. Zowel in het geval van ouders als van jongeren wordt gesproken over cliënten.

### 8.1 Uitkomsten ouders

Van de ouders vindt 70% dat het beter gaat met het kind gaat op school, werk of dagbesteding. Verder geeft 41% aan dat hun kind de vrije tijd (veel) beter besteedt. Tot slot zegt 43% van de ouders dat hun kind betere relaties heeft met vrienden en anderen. De ouders uit de categorie ADHD/Dyslexie/Jeugd GGZ geven, net als bij andere thema's, als enige groep aan dat de vragen van dit thema niet op hen van toepassing zijn.

Figuur 8.1: effect van de hulp op de participatie van het kind

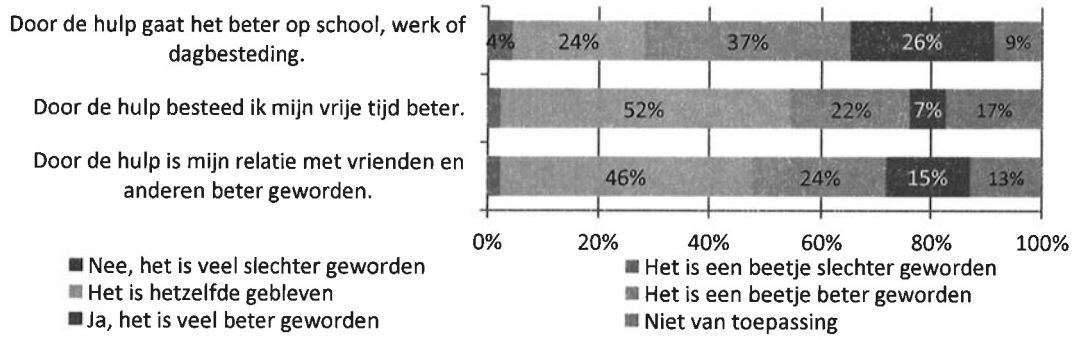


### 8.2 Uitkomsten jongeren

Ongeveer twee derde van de jongeren (63%) geeft aan dat door de hulp het beter gaat op school, werk of dagbesteding. Verder vindt 29% van de jongeren dat hun vrijetijdsbesteding is verbeterd, terwijl ruim de helft (52%) vindt dat dit hetzelfde is gebleven. Tot slot vindt 39% dat de relaties met vrienden en anderen (veel) is verbeterd, maar een bijna even grote groep vindt dat dit hetzelfde is gebleven. Jongeren geven bij dit thema in vergelijking met ouders relatief vaak aan dat hun situatie hetzelfde is gebleven.



Figuur 8.2: effect van de hulp op de participatie van de jongere



## 9 Kwalitatieve verdieping

Naast het kwantitatieve onderzoek waar in de voorgaande hoofdstukken over is gerapporteerd, zijn regionaal groeps gesprekken georganiseerd met ouders en jongeren die te maken hebben gehad met Jeugdzorg. In dat kader is gesproken met drie ouders en een jongere. De opkomst voor de gesprekken was daarmee kleiner dan waar op was ingezet. Uitgegaan was van gesprekken met 8 à 10 ouders en ongeveer 5 jongeren. Desondanks hebben de ouders en de jongere waarmee is gesproken wel een breed palet aan ervaringen met de gemeente en het CJG en met de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente kunnen voorleggen.

### 9.1 Ervaringen ouders

#### Achtergrond van de panelleden

Onder de jeugdzorg kunnen veel verschillende vormen van problematiek vallen. Hierbij is te denken aan zwaardere problematiek zoals een ernstige vorm van autisme, maar ook aan lichtere gevallen zoals een kind dat het tijdelijk slecht doet op school. In alle gevallen kan het Centrum voor Jeugd en Gezin daarbij ondersteuning bieden.

Bij het groeps gesprek hebben wij zoals aangegeven met drie ouders gesproken. Ook zij hebben te maken met hele verschillende hulpvragen:

- Twee van de drie ouders hebben al ruim 10 jaar te maken met Jeugdzorg. De kinderen van beide deelnemers kampen met een stoornis; één heeft een stoornis in het autistisch spectrum en bij de ander is sprake van hechtingsstoornis tussen moeder en kind. Bij de eerstgenoemde is er op later leeftijd door een hersenbloeding ook een niet aangeboren hersenletsel bij gekomen.
- Het derde panellid heeft sinds anderhalf jaar contact met het Centrum voor Jeugd en Gezin, in verband met huiselijk geweld in de voormalige thuis situatie. De kinderen van de panelleden zijn op dit moment allemaal in de leeftijd van 12 tot 18 jaar.

#### Veranderingen na januari 2015

Sinds 1 januari 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de inzet van Jeugdzorg. Van de panelleden hebben er twee al langer dan twee jaar te maken met Jeugdzorg. Zij hebben dus ook de decentralisatie hiervan in 2015 meegemaakt en konden specifieke ervaringen beschrijven:

- Een deelnemer had voor de decentralisaties hele goede ondersteuning voor haar kind (een kind met specifieke problematiek die vraagt om een specialistische behandeling). Bij de overgang van de zorg naar de gemeente kreeg ze ermee te maken dat de tarieven die werden vergoed veel lager werden, waardoor de ondersteuning niet kon worden voortgezet; de tarieven waren niet toereikend om de benodigde gespecialiseerde ondersteuning te kunnen leveren.
- Een van de cliënten waarmee is gesproken was tevreden over de indicering vanuit het CJG, maar liep vervolgens tegen het probleem aan dat de gemeente geen contract had met de instelling die de beste zorg voor haar kind kon leveren. Met ondersteuning door een belangenvereniging voor ouders in deze specifieke situatie en door, met ondersteuning van het CJG, veel zelf uit te zoeken, is het uiteindelijk toch gelukt om een vorm te vinden waarin het mogelijk is om de juiste ondersteuning te krijgen. Die ondersteuning is naar wens. De verantwoording van de uren bij de gemeente wordt echter door de cliënt als erg ingewikkeld en tijdrovend ervaren.
- Bij de decentralisatie van de zorg is de SVB verantwoordelijk geworden voor de uitbatting van de persoonsgebonden budgetten (PGB's). Deze overgang is zoals bekend niet zonder problemen

verlopen. De cliënten waarmee is gesproken hebben deze problemen zelf ook ondervonden. In hun beleving was de overgang naar een volledig digitale omgeving voor de uitwisseling over de PGB's bij de overgang nog niet goed geregeld. Zorgaanbieders werden daardoor niet tijdig betaald. Ook de bereikbaarheid van de SVB voor vragen was in de beleving van de cliënten waarmee is gesproken toen slecht. De afhandeling van de PGB's verloopt nu volgens de cliënten al wel een stuk beter dan vlak na de transitie. Echter, door de aanvankelijke problemen met het PGB heeft een van de ouders waarmee is gesproken toen de problemen zich voordeden een goede begeleidster moeten laten varen. De zorg in natura die nu wordt geleverd, wordt als prettig ervaren, omdat het minder financiële rompslomp voor de ouders met zich meebrengt.

- De andere deelnemer die al langere tijd hulp ontvangt vanuit Jeugdzorg heeft een kind met een hechtingsstoornis. De decentralisatie had bij haar vooral tot gevolg dat een deel van de behandeling die zij voor de transitie kreeg na de overgang naar de gemeente niet meer mogelijk was. Dat leidde tot veel onzekerheid. Uiteindelijk is een oplossing gevonden bij Rubicon, een organisatie die ouders helpt om de regie over opvoeding en gezinsleven weer terug te krijgen. Het kind verbleef daar tijdelijk en heeft daar veel geleerd. Toch was de overgang toen het kind weer thuis kwam moeilijk omdat de moeder er nog niet klaar voor was. De ouder waarmee is gesproken geeft aan dat de problematiek zich juist in de wisselwerking tussen ouder en kind in de thuissituatie afspeelt. De ouder heeft een gebrek aan begeleiding ervaren bij de overgang rond het weer thuis komen van haar kind. Dit wordt door de cliënt ook wel aangemerkt als een 'hiaat in de zorgverlening'. De ouder had meer afstemming tussen zorgaanbieder en CJG gewenst, waardoor voorkomen had kunnen worden dat men in eerste instantie in een belastende situatie terecht kwam.

### **De hulpvraag bij gemeente en CJG**

De ervaringen met de intake bij het CJG zijn over het algemeen goed. De ouders waarmee is gesproken zijn heel tevreden over de wijze waarop het CJG hen heeft geholpen bij de overgang van de Jeugdhulp en bij het aankloppen met de hulpvraag. Wel hebben de ouders waarmee is gesproken bedenkingen bij de nieuwe situatie na de decentralisatie en zijn er wisselende ervaringen met zorgaanbieders:

- Doordat de hulpvraag beoordeeld wordt door mensen die geen specialistische achtergrond hebben, merken de panelleden op dat je als ouder eigenlijk zelf 'expert' moet zijn over de situatie rond je eigen kind, waardoor je zelf in een hulpverlener verandert. De cliënten constateren dat er een kloof is tussen hun eigen kennis van wat hun kind nodig heeft (kennis die voorkomt uit jarenlange eigen ervaring en ervaring met gespecialiseerde hulp) en de meer generalistische kennis van de mensen die bij de gemeente en CJG de indicatiestellingen doen. Ouders hebben het gevoel dat zij door de transitie 'opnieuw moeten beginnen' terwijl zij zelf goed weten welke ondersteuning nodig is.
- Er wordt door de panelleden opgemerkt dat complexe zorg voor complexe problematiek altijd geleverd moet kunnen worden. Dat een gemeente toevallig geen contract heeft met een specifieke instelling, zou niet de zorg voor het kind moeten belemmeren.
- Een deelnemer aan het panel is na een slechte relatie uit huis gevlucht. Het kind reageerde hier niet goed op, waardoor er hulp is gevraagd bij de GGZ. De cliënt geeft aan dat dit proces erg lang heeft geduurd. Pas na ruim een jaar is er een gesprek geweest met de GGZ. Mede door de inzet van het CJG is het gelukt om ondersteuning in gang te zetten. Hoewel de cliënt wel tevreden is over haar eigen begeleiding vanuit de GGZ, is ze duidelijk niet tevreden over dit proces bij haar kind.
- Een van de ouders waarmee is gesproken heeft ervaren dat het zeer moeilijk is leerlingenvervoer te organiseren voor een kind met gedragsproblemen. Nu er een lichamelijke stoornis bij is gekomen, is het opeens geen probleem meer en is alles geregeld. Dit bevreedt haar en leidt bij haar tot het beeld dat als een aandoening zichtbaar is, er sneller ondersteuning wordt geboden dan wanneer het dit niet zichtbaar is.

- Er moeten in de ervaring van de ouders waarmee is gesproken veel verschillende zorgplannen en budgetplannen voor de kinderen worden opgesteld. Dat moet ook vaak opnieuw worden gedaan voor iedere instelling of bij iedere aanpassing. Dit wordt door de ouders waarmee is gesproken als zeer belastend ervaren; voor zichzelf, maar in hun beleving ook voor de zorgverleners. Het beeld van de ouders waarmee is gesproken, is dat dit makkelijker zou moeten kunnen.

### **Effect van de voorziening**

- Bij het opstellen van de zorgplannen worden veelal doelen gesteld. Dit wordt niet in elke situatie door de ouders waarmee is gesproken als nuttig ervaren. Als voorbeeld wordt de situatie aangehaald van het uit huis geplaatste kind met een hechtingsstoornis. Met het kind worden specifieke doelen opgesteld, en het werken daaraan gaat goed, maar de problematiek ligt in de beleving van de ouder veel meer in de wisselwerking tussen gezin en kind, waardoor de doelen waaraan wordt gewerkt eigenlijk niet erg aansluiten bij de problematiek.
- De ouder van het kind met een hechtingsstoornis gaf aan dat het CJG probeert om het gezin actief te ontlasten wanneer het minder goed gaat thuis door de mogelijkheid te bieden om het kind zo nu en dan bij een zorgboerderij onder te brengen. Hierdoor worden de ouders dan tijdelijk ontlast en dit wordt als zeer prettig ervaren.
- Alle panelleden geven aan dat zij tevreden zijn over het CJG. De begeleiders die werkzaam zijn bij het CJG doen goed hun best; er wordt regelmatig een afspraak gepland om bij te praten en de hulpverleners proberen zo goed mogelijk de zorg rondom de gezinnen te organiseren.

### **Inzet eigen netwerk**

De laatste jaren wordt bij de afweging van de professionele ondersteuning die nodig is structureel gekeken welke deel van de ondersteuning kan worden gevonden in het eigen netwerk van cliënten.

- De ouders waarmee is gesproken gaven aan dat zij wel hulp ontvangen van vrienden en familie. Vrienden en familie van de ouders staan klaar om zo nu en dan op het kind te passen. Gezien de problematiek van de kinderen is dit echter niet iets wat de ouders structureel van vrienden en familie willen vragen. De panelleden geven dan ook aan dat de overheid er soms wel heel gemakkelijk vanuit gaat dat het eigen netwerk ingezet kan worden om een deel van de ondersteuningsvraag in te vullen. Vaak is dat niet zo gemakkelijk te regelen.
- Een ouder merkt daarbij op dat in haar geval (ervaring met huiselijk geweld) een verhuizing een oplossing kan bieden omdat dan het contact met de geweldpleger wordt vermeden. Bij een dergelijke situatie heb je dan als ouder echter geen netwerk waarop je terug kan vallen.

### **1Gezin1Plan**

Het CJG werk volgens het principe van 1Gezin1Plan, waarbij als er meerdere hulpverlenende instanties betrokken zijn bij een gezin, er gewerkt wordt vanuit een integraal zorgplan.

- Van de drie ouders waarmee is gesproken, heeft één ouder te maken gehad met meerdere zorgaanbieders die tegelijk betrokken waren bij de ondersteuning van het kind. Dit was niet in het kader van Jeugdzorg, maar in het kader van de veiligheidssituatie waarvoor de politie, het CJG, het veiligheidshuis en Veilig Thuis samenwerkten. De samenwerking verliep destijds goed.
- Een breed beeld van het functioneren van 1Gezin1Plan kan niet worden verkregen op basis van de ervaringen van deze ene cliënt.

### **Zorgvuldigheid / omgaan met privacy**

- Aan de ouders waarmee is gesproken, hebben we gevraagd hoe zij vinden dat de gemeente / het CJG omgaan met hun persoonlijke gegevens. De ouders hadden de indruk dat hier op een goede manier mee wordt omgegaan en kenden geen situaties waarin dit niet het geval zou zijn geweest.
- Men heeft het beeld dat de uitwisseling van gegevens tussen de gemeente, het CJG en de instanties zeer zorgvuldig verloopt.

### **Tenslotte**

- De ouders waarmee is gesproken merken op de zij het beeld hebben dat veel ouders niet weten welke ondersteuning er mogelijk is vanuit het CJG en dat ouders met relatief eenvoudige opvoedvraagstukken niet weten dat zij ook geholpen kunnen worden. Zij pleiten voor een uitgebreidere informatievoorziening over wat het CJG kan bieden.

### **Samenvattende conclusies**

- De ouders in het panel ervaren de hulp die zij ontvangen vanuit het CJG en de zorginstellingen als goed en zijn zeer te spreken over de inzet van het CJG.
- Men geeft aan dat er voor de transitie meer ondersteuning mogelijk was dan nu. De overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente heeft voor de ouders waarmee is gesproken in eerste instantie wel voor de nodige onzekerheid en problemen gezorgd, mede ook door de problemen rond de PGB's, maar men heeft nu het beeld dat alles is geland en dat zij goed worden ondersteund.
- Een deel van de ouders waarmee is gesproken, heeft een jarenlange ervaring met de specifieke problematiek rond hun kind en heeft bij de overgang van de Jeugdhulp naar de gemeente ervaren dat zij 'opnieuw moesten beginnen' bij de intake met de gemeente/het CJG.
- Het feit dat specialistische hulp niet bij een specifieke leverancier kan worden afgenomen als de gemeente met deze leverancier geen contract heeft, wordt als problematisch ervaren.
- Ouders wijzen op de situatie rond het moeten opstellen van zorgplannen en budgetplannen voor verschillende instanties en de belasting die dat met zich meebrengt.
- In één specifieke situatie werd door de ouder waarmee is gesproken ervaren dat de ondersteuning rond het aflopen van de behandeling door de gespecialiseerde zorgleverancier te kort schoot. Het kind was klaar met de behandeling en kwam weer thuis wonen, terwijl de ouder daar in de eigen beleving niet klaar voor was. Het CJG heeft in die situatie gezorgd voor ontlasting van de ouder. De ouder had meer afstemming tussen zorgaanbieder en CJG gewenst, waardoor voorkomen had kunnen worden dat men in eerste instantie in een belastende situatie terecht kwam.
- Ouders waarmee is gesproken wijzen er op dat wel veel wordt verwacht van het eigen netwerk van cliënten. Dit kan in de ogen van deze ouders met een relatief zware ondersteuningsbehoefte niet gezien worden als structurele hulp.
- Er zijn bij de ouders waarmee is gesproken geen zorgen over de wijze waarop wordt omgegaan met persoonlijke/gevoelige informatie.

De cliënten geven aan dat er waarschijnlijk meer mensen geholpen kunnen worden als mensen weten dat je ook met kleinere opvoedvraagstukken bij het CJG terecht kunt.

## **9.2 Ervaringen jongere**

### **De hulpvraag en intake**

- De jongere waarmee wij hebben gesproken is 15 jaar oud en zit in de derde klas van het VMBO in Roermond. In de eerste twee jaar op school ging het heel goed, maar in het derde jaar ging het



minder. In dezelfde periode zijn ook zijn ouders gescheiden. Vanuit de school is toen (samen met de ouders) het initiatief gekomen om contact op te nemen met het CJG voor begeleiding tijdens het aankomende schooljaar.

- Samen met de ouders en de jongere zelf is vervolgens het eerste gesprek met het CJG gevoerd. Dit eerste gesprek was voor de jongere waarmee is gesproken heel spannend, en vlak ervoor had hij er ook niet heel veel zin in. Maar het gesprek ging wel heel goed. Hij voelde zich prettig en op zijn gemak, en had het gevoel dat hij vrijuit kon vertellen. Tijdens het eerste gesprek is besloten dat er periodiek een gesprek plaatsvindt met het CJG waarin er doelen worden gesteld, en geëvalueerd.
- Periodiek worden er ook gesprekken gevoerd waar de ouders bij aanwezig zijn, om steeds de voorliggende periode te evalueren. De gesprekken met het CJG worden door de jongere als heel positief ervaren, er hij gaf aan dat er eigenlijk geen negatieve punten zijn te benoemen. Het wordt als zeer prettig ervaren dat het gesprek steeds plaatsvindt met dezelfde persoon. De jongere waarmee is gesproken verwacht dat deze gesprekken nog zeker de rest van het jaar zullen blijven plaatsvinden.

### **Effect van de voorziening**

- Tijdens de gesprekken tussen de jongere en het CJG worden er doelen gesteld. Deze doelen hebben betrekking op de keuzes die de jongere maakt en hoe de jongere beter met specifieke situaties kan omgaan. Ook wordt er teruggekeken: hoe is het doel aangepakt en hoe is dit ervaren? Een voorbeeld van een dergelijke doel is het minder laten afleiden door de mobiele telefoon.
- Tijdens de vakantie heeft de jongere zichzelf extra doelen gesteld om het aantal uren dat hij besteed aan het spelen van spelletjes op zijn telefoon verder af te bouwen, zodat hij goed aan het nieuwe schooljaar kon beginnen.
- De jongere maakt de ouders wel deelgenoot van de doelen, zodat zij ervan op de hoogte zijn, maar stelt het wel op prijs dat de ouders er niet teveel op letten. Zijn moeder laat hem iets meer vrij, en zijn vader had wel eens de neiging overal op te letten. Hierover is gesproken tijdens de gesprekken met het CJG en de ouders. Het CJG geeft dan ook aanwijzingen aan de ouders. Andere familieleden zoals opa's en oma's of ooms en tantes weten wel van de betrokkenheid van het CJG af, en zijn ook wel eens bezorgd over hoe het met de jongere gaat, maar bemoeien zich er verder niet veel mee.
- De gesprekken met het CJG hebben een goed effect; het gaat nu een stuk beter op school. Op dit moment zijn de doelen vooral gericht op het halen van goede punten en niet meer spijbelen. Hij is ook optimistisch voor het nieuwe jaar, en merkt dat hij nu eigenlijk pas echt aandacht heeft voor de vakken van vorig jaar. Samenvattend geeft de jongere aan dat hij heel goed wordt geholpen door het CJG. Als hij dit alleen met de ouders had moeten oplossen was het in zijn beleving misschien nu nog niet zo goed gegaan.

### **Zorgvuldigheid en omgang met privacy**

- De jongere waarmee is gesproken heeft niet zo'n beeld van hoe het CJG omgaat met zijn privacy en maakt zich er niet zoveel zorgen over. Er zijn wel meer kinderen op school die ook in contact staan met het CJG. Vaak weten de jongeren het wel van elkaar.
- Hij vindt het vooral heel fijn dat het CJG onafhankelijk is en goed luistert. Ook bij de gesprekken samen met de ouders is het fijn dat de contactpersoon van het CJG tussen hem en zijn ouders staat en op die manier goed beide kanten kan uitleggen.

### **Conclusie**

- Helaas was er bij het groepsgesprek maar één jongere aanwezig. Hierdoor is het moeilijk om algemene conclusies te trekken. De ervaringen met het CJG van de jongere waarmee is gesproken, zijn positief en hij heeft het afgelopen jaar een goede vooruitgang geboekt. Deze conclusie sluit aan bij het beeld over het CJG dat wij vanuit het panel met ouders hebben gekregen.