

# **Clïent ervaringsonderzoek Jongeren en ouders met Jeugdhulp**



**Zwolle**

**2016**

Status: definitief  
Versie 8-11-2016

Voor nadere informatie:  
Madelinde Tuk, senior Adviseur en Onderzoeker  
[m.tuk@zwolle.nl](mailto:m.tuk@zwolle.nl) 038 498 2557  
Ingeborg Evenblij, senior Adviseur en Onderzoeker  
[i.evenblij@zwolle.nl](mailto:i.evenblij@zwolle.nl) 038 498 2383

## Inhoud

<b>1</b>	<b>Cliënt ervaringsonderzoek onder jongeren en ouders met Jeugdhulp</b>	<b>2</b>
<b>2</b>	<b>Resultaten</b>	<b>3</b>
2.1	Geïnformeerd over de mogelijkheid tot jeugdhulp	3
2.2	Toegankelijkheid van voorzieningen	4
2.3	Uitvoering van de zorg	5
2.4	Het effect van de hulp op opgroeien	6
2.5	Het effect van de hulp op de zelfstandigheid	7
2.6	Het effect van de hulp op de zelfredzaamheid	8
2.7	Het effect van de hulp op het mee kunnen doen in de eigen omgeving	9
2.8	Financiering van de jeugdhulp	10
2.9	Klachten over jeugdhulp	10
<b>3</b>	<b>Achtergrond onderzoek Jeugdhulp</b>	<b>13</b>
3.1	Inleiding	13
3.2	Status van de modelvragenlijst.	13
3.3	Methode van afname	13
3.4	Onderzoekspopulatie en steekproef	14
<b>4</b>	<b>Bijlagen – brieven en vragenlijsten</b>	<b>16</b>

# 1 **Cliënt ervaringsonderzoek onder jongeren en ouders met Jeugdhulp**

Gemeente Zwolle wil graag weten wat ouders en jongeren vinden van de jeugdhulp die ze krijgen. Sinds 1 januari 2015 is de nieuwe Jeugd wet ingevoerd en is de gemeente verantwoordelijk voor alle jeugdhulp aan Zwolse jongeren. De gemeente betaalt alle jeugdhulp. Daarom willen we graag van jongeren en hun ouders horen wat zij ervan vinden. Zo kunnen we goed kan aansluiten bij hun wensen en behoeften. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de jeugd wet verplicht om ieder jaar een klant-ervaringsonderzoek uit te voeren over jeugdhulp.

De gemeente heeft voor dit onderzoek de vragenlijst die landelijk is opgesteld als basis gebruikt. Met deze vragenlijst wordt onderzocht wat Zwolse jongeren vinden van de jeugdhulp die zij krijgen. Alleen jongeren die ouder dan twaalf en jonger dan drieëntwintig jaar zijn en ervaring hebben met jeugdhulp konden meedoen. Ook is aan ouders van kinderen die jeugdhulp krijgen gevraagd of de jeugdhulp hen goed ondersteunt en of ze zien dat hun kind er beter van wordt. Deelname aan het onderzoek was vrijwillig.

## Geanonimiseerde verwerking

De vragen die jongeren en ouders hebben beantwoord, zijn geanonimiseerd verwerkt. Dat betekent dat niemand kan zien wie welke antwoorden heeft gegeven. Het invullen van de vragen heeft geen gevolgen voor de ondersteuning die de jongeren nu hebben of in de toekomst aanvragen.

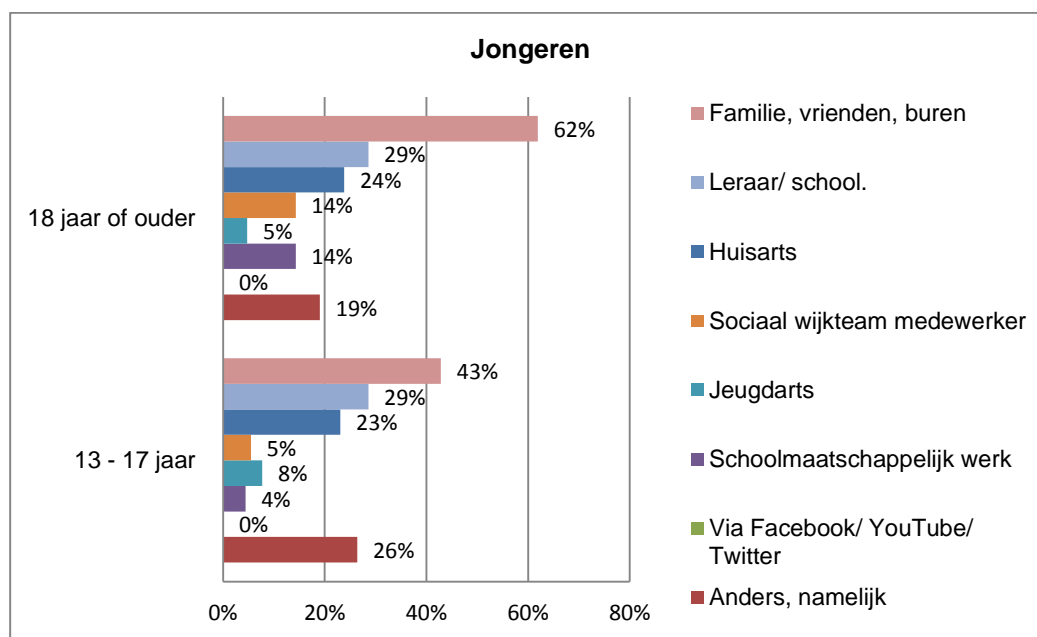
De respons van jongeren vanaf 12 tot 18 jaar en 18 tot 23 jaar is te beperkt om over verschillen tussen deze twee groepen te kunnen rapporteren. De respons van ouders van kinderen met jeugdhulp jonger dan 12 vanaf 12 tot 18 jaar is in verhouding vrijwel gelijk en van dermate omvang dat over verschillen tussen deze twee groepen gerapporteerd kan worden. De eventuele verschillen worden alleen tekstueel toegelicht.

Het cliëntervaring onderzoek jeugd is noch in tijd, noch met andere gemeenten te vergelijken. Want het onderzoek onder jeugd was verplicht, maar gemeenten waren vrij in de wijze en inhoud van onderzoek. Het cliënt ervaringsonderzoek Jeugd is niet bedoeld en geschikt om inzicht te krijgen in het functioneren van afzonderlijke instellingen, of om te differentiëren naar doelgroepen omdat daar de aantallen te klein voor zijn.

## 2 Resultaten

### 2.1 Geïnformeerd over de mogelijkheid tot jeugdhulp

Jongeren in de leeftijd vanaf 12 jaar geven aan met name aan door familie, vrienden of buren op de mogelijkheid tot jeugdhulp te zijn gewezen. Die categorie wordt het meest genoemd en voert samen met de leraar/ school en huisarts de top drie<sup>1</sup> (tabel 1a).

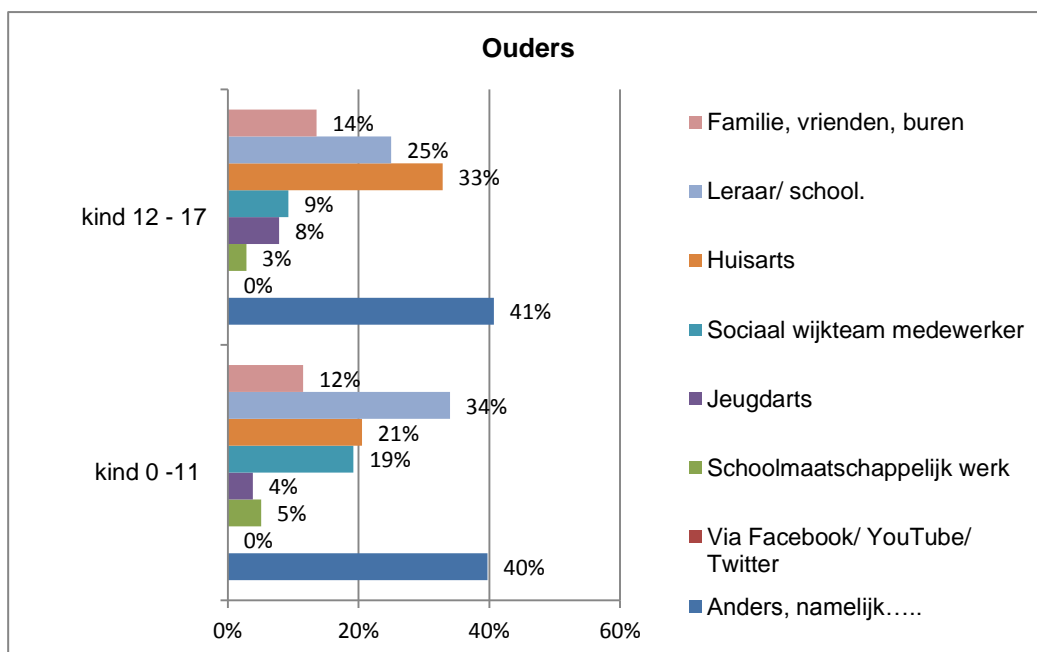


Tabel 1a, bron: gemeente Zwolle

De top drie van informatiebronnen van ouders van kinderen in de leeftijd 0 tot 11 jaar met jeugdhulp bestaat uit de leraar/school, gevolgd door huisarts en medewerker van het sociaal wijkteam<sup>2</sup>. Diezelfde top drie bestaat voor ouders van kinderen met jeugdhulp in de leeftijd 13 tot 18 jaar uit de huisarts, gevolgd door leraar/school en tot slot familie, vrienden en buren (tabel 1b).

<sup>1</sup> De categorie 'anders namelijk' is ook vaak aangegeven, maar niet nader geduid. Om die reden is deze categorie niet in de top drie opgenomen.

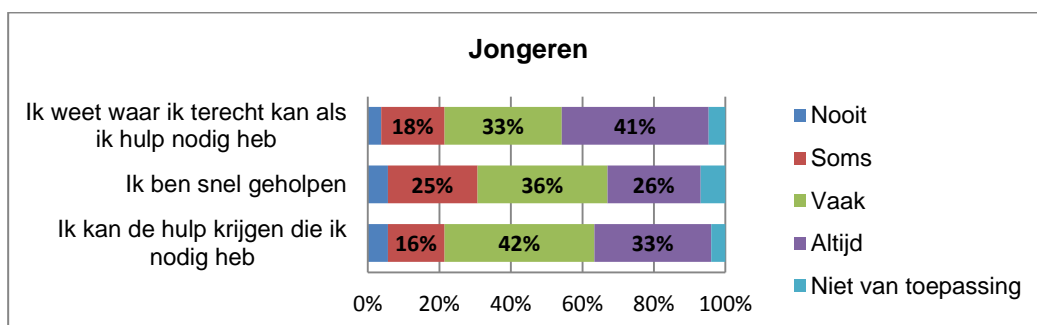
<sup>2</sup> Zie voetnoot 1.



Tabel 1b, bron: gemeente Zwolle

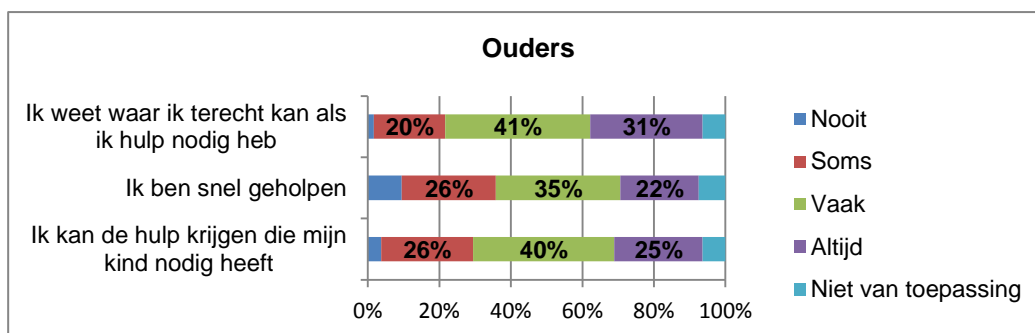
## 2.2 Toegankelijkheid van voorzieningen

Uit de antwoorden van de jongeren met jeugdhulp uit Zwolle kan indirect afgeleid worden dat zij over het algemeen tevreden zijn over de toegankelijkheid van voorzieningen. Zie tabel 2a.



Tabel 2a, bron: gemeente Zwolle

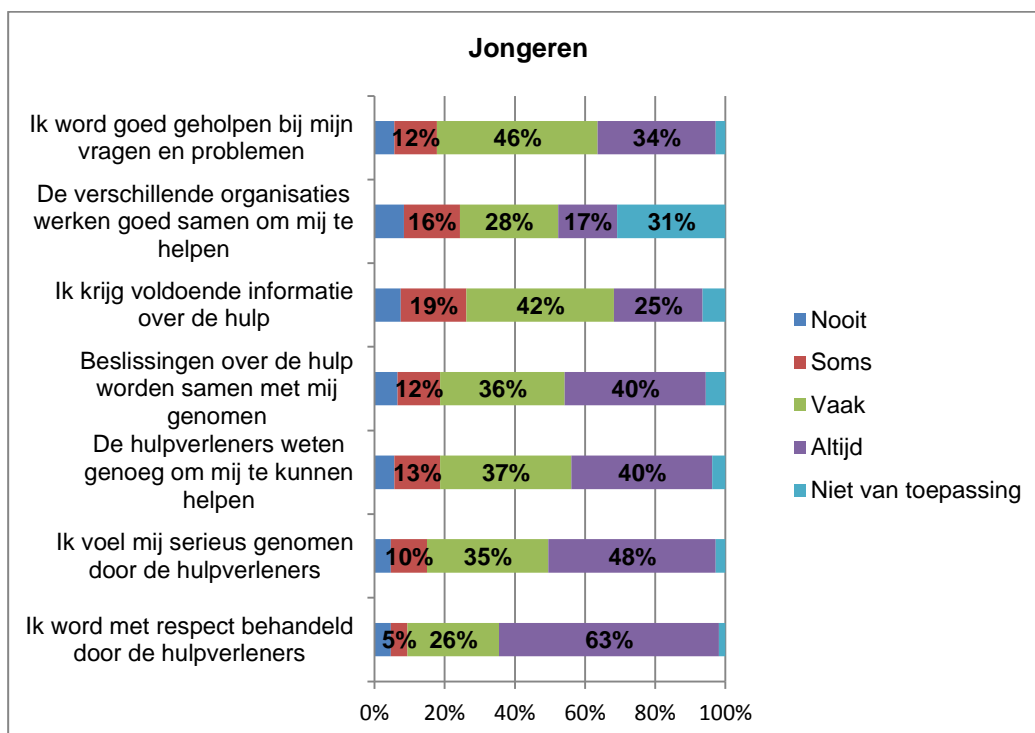
Ook ouders zijn over het algemeen tevreden over jeugdhulp (tabel 2b). Hierbij valt op dat meer ouders van kinderen jonger dan 12 jaar aangeven alleen soms te weten waar ze voor hulp terecht kunnen dan ouders van kinderen in de leeftijd 12 tot 18 jaar.



Tabel 2b, bron: gemeente Zwolle

## 2.3 Uitvoering van de zorg

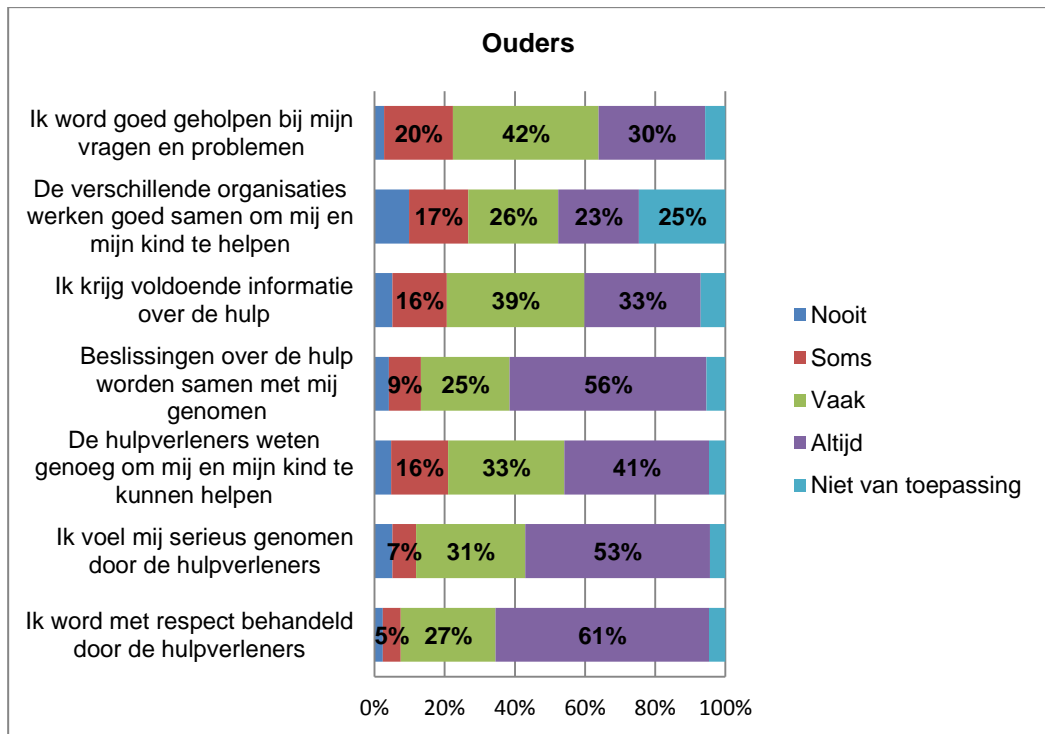
Jongeren met jeugdhulp zijn over het algemeen tevreden over de uitvoering van de zorg. Veel jongeren hebben aangegeven zich serieus genomen te voelen en altijd met respect behandeld te worden door de hulpverleners. Meer dan de helft van de jongeren geeft aan dat een goede samenwerking tussen organisaties niet van toepassing is. Een mogelijke verklaring hiervan kan zijn dat deze jongeren slechts door één organisatie geholpen worden en geen samenwerking met andere organisaties verwachten. (tabel 3a).



Tabel 3a, bron: gemeente Zwolle

Ouders van jongeren met jeugdhulp zijn over het algemeen ook tevreden over de uitvoering van de zorg. Meer dan de helft van hen geeft aan dat beslissingen over de

hulp altijd samen met hen genomen worden en dat zij altijd met respect door de hulpverleners behandeld worden en zich altijd serieus genomen voelen (tabel 3b). Hierbij geven ouders van kinderen jonger dan 12 jaar in verhouding vaker aan altijd betrokken te worden bij beslissingen in de zorg dan ouders van kinderen ouders van kinderen in de leeftijd 12 tot 18 jaar (33% versus 28%).

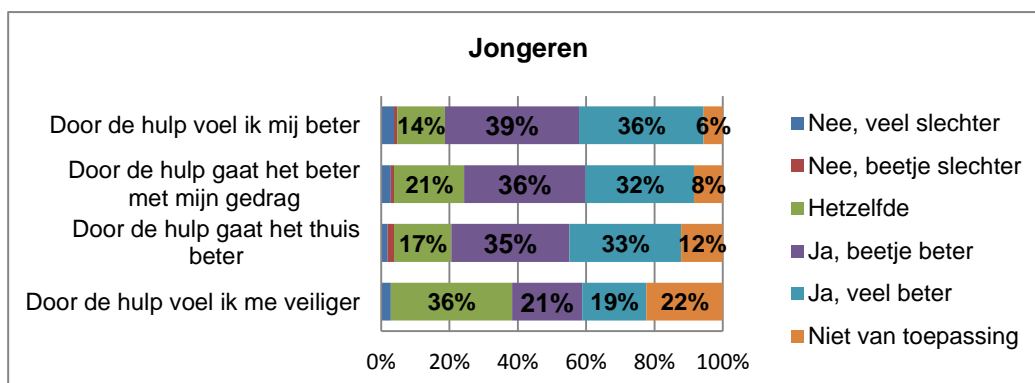


Tabel 3b, bron: gemeente Zwolle

## 2.4 Het effect van de hulp op opgroeien

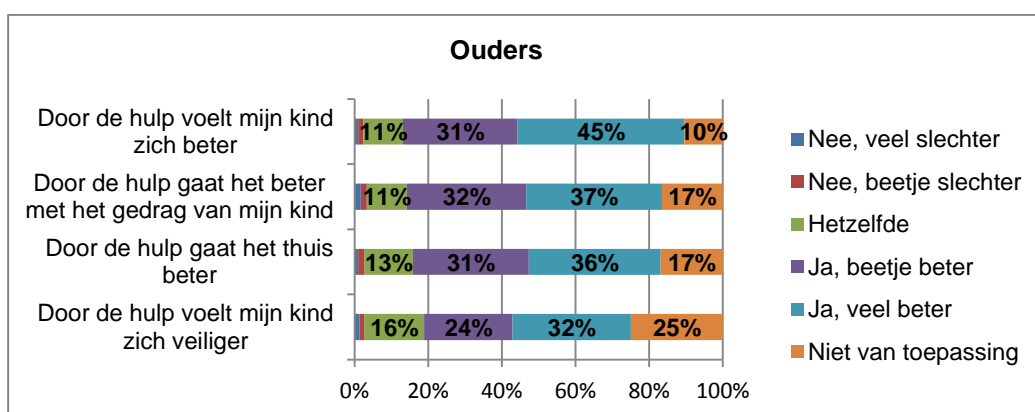
De meeste jongeren merken dat de hulp effect heeft op hun opgroeien. Veel van hen voelen zich beter door de hulp en driekwart van de jongeren geeft aan dat het ook beter gaat met hun gedrag. Ruim één derde van de jongeren voelt zich door de hulp niet veiliger dan daarvoor (tabel 4a).





Tabel 4a, bron: gemeente Zwolle

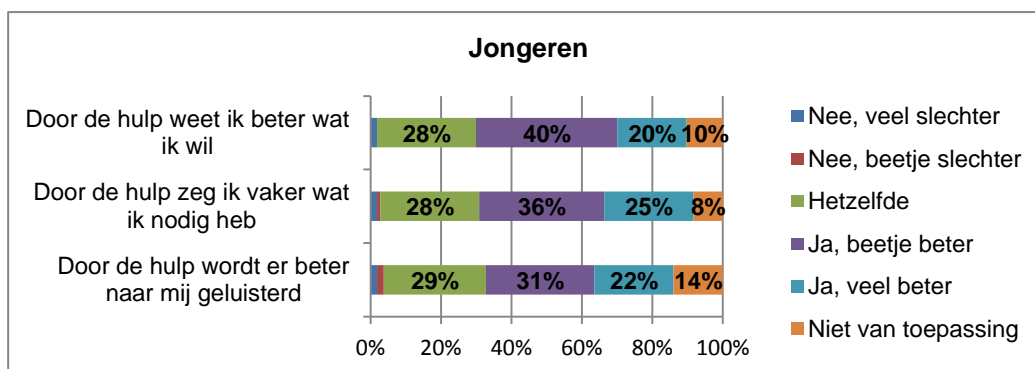
Meer dan de helft van de ouders van jongeren met jeugdhulp is tevreden over het effect van de hulp op hun kind. Zij hebben wel vaker dan jongeren zelf de indruk dat hun kind zich door de hulp veiliger voelt. Dit geldt zowel voor ouders van jonge kinderen als die van pubers.



Tabel 4b, bron: gemeente Zwolle

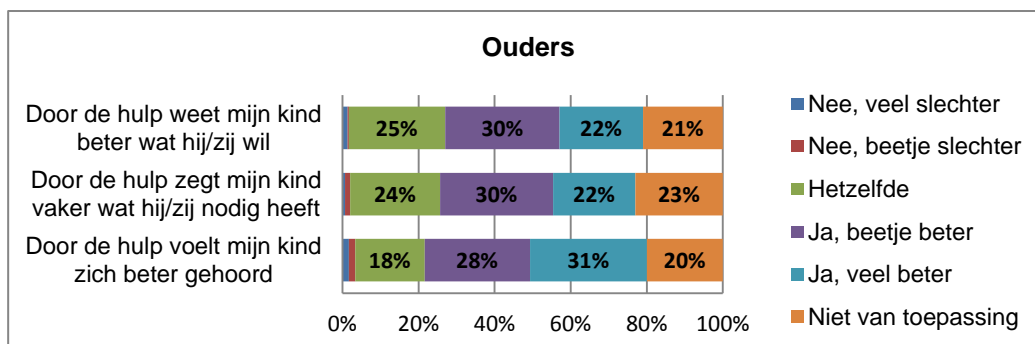
## 2.5 Het effect van de hulp op de zelfstandigheid

Meer dan een kwart van de jongeren merkt geen effect van de hulp op hun zelfstandigheid. De helft van de jongeren merkt wel dat er beter naar hem of haar geluisterd wordt. Ruim de helft van de jongeren weet beter wat hij wil en zegt vaker wat hij nodig heeft (tabel 5a).



Tabel 5a, bron: gemeente Zwolle

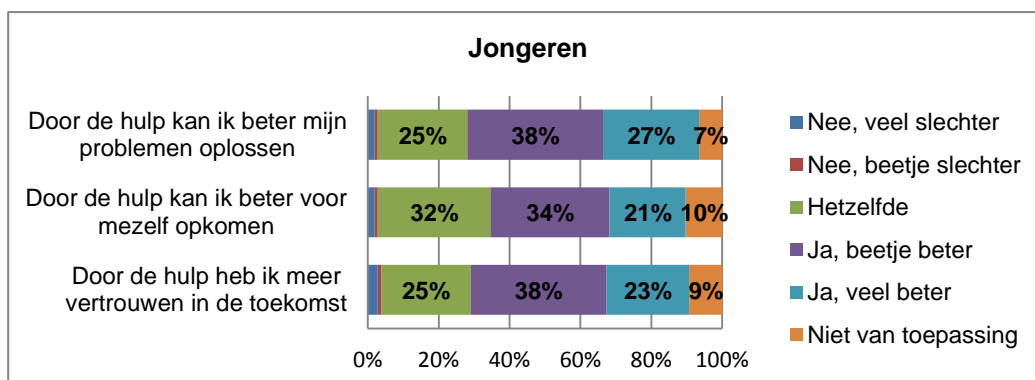
Relatief gezien merken minder ouders dan jongeren zelf dat hun kind door de hulp zelfstandiger is geworden, met uitzondering van het effect dat hun kind zich beter gehoord voelt. Dat laatste merken in verhouding meer ouders dan jongeren zelf (tabel 5b). Ouders van kinderen met jeugdhulp geven relatief vaker aan dat het effect van de hulp op hun kind niet van toepassing is dan de jongeren zelf. Dat geldt vooral (zo'n 8% meer) voor ouders van jonge kinderen. Dit is op zich ook logisch omdat ouders van jonge kinderen minder of geen effect van de hulp op de zelfstandigheid van hun kind verwachten of er aan toeschrijven.



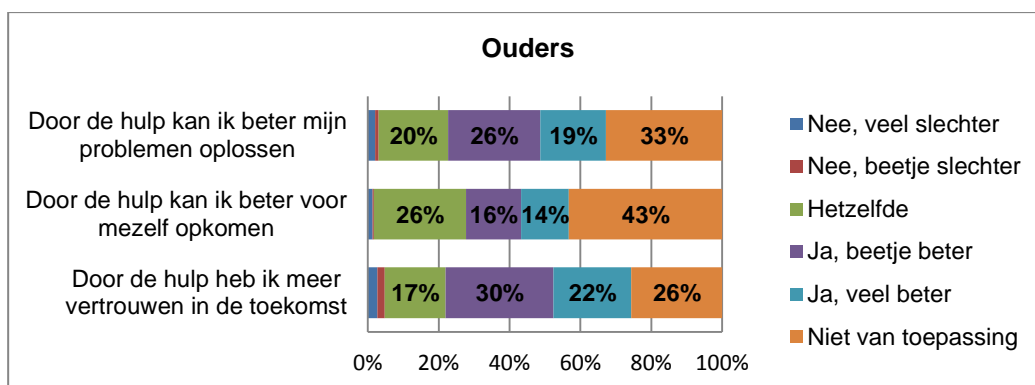
Tabel 5b, bron: gemeente Zwolle

## 2.6 Het effect van de hulp op de zelfredzaamheid

Zo'n twee derde van de jongeren merkt door de hulp beter zijn problemen op te kunnen lossen dan daarvoor. Ouders ervaren dat in verhouding minder vaak. Ouders van kinderen met jeugdhulp hebben relatief zo'n drie tot vier keer meer aangegeven dan jongeren dat effect van de hulp op hun zelfredzaamheid niet van toepassing is (tabel 6a en 6b). Hierbij lijkt dezelfde verklaring als die bij zelfstandigheid van toepassing: ouders verwachten een dergelijk effect mogelijk ook niet.



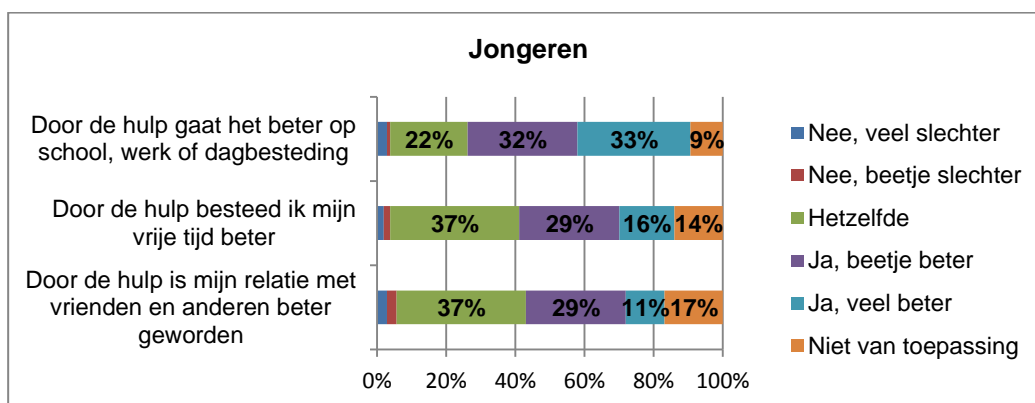
Tabel 6a, bron: gemeente Zwolle



Tabel 6b, bron: gemeente Zwolle

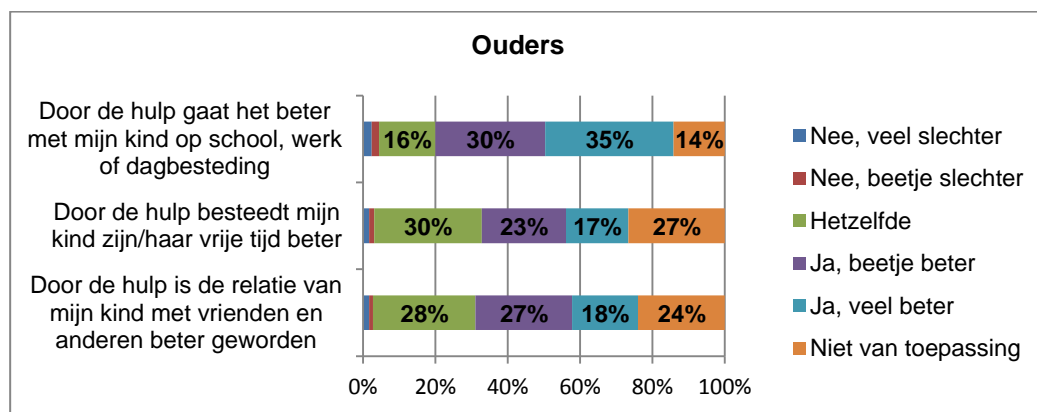
## 2.7 Het effect van de hulp op het mee kunnen doen in de eigen omgeving

In verhouding merken evenveel jongeren als ouders dat zichzelf / hun kind door de hulp (veel) beter mee kan doen op school, werk of dagbesteding. Iets minder dan de helft van de jongeren vindt dat hij door de hulp zijn vrije tijd (veel) beter kan besteden. Ruim een derde van hen merkt hier geen verandering in. Ook vindt ruim een derde van de jongeren dat zijn relatie met vrienden en anderen niet veranderd is (tabel 7a).



Tabel 7a, bron: gemeente Zwolle

Ouders van kinderen met jeugdhulp geven in verhouding vaker dan jongeren zelf aan dat effect van de hulp op hun kind op het beter mee kunnen doen in de omgeving niet van toepassing is (tabel 7b).



Tabel 7b, bron: gemeente Zwolle

## 2.8 Financiering van de jeugdhulp

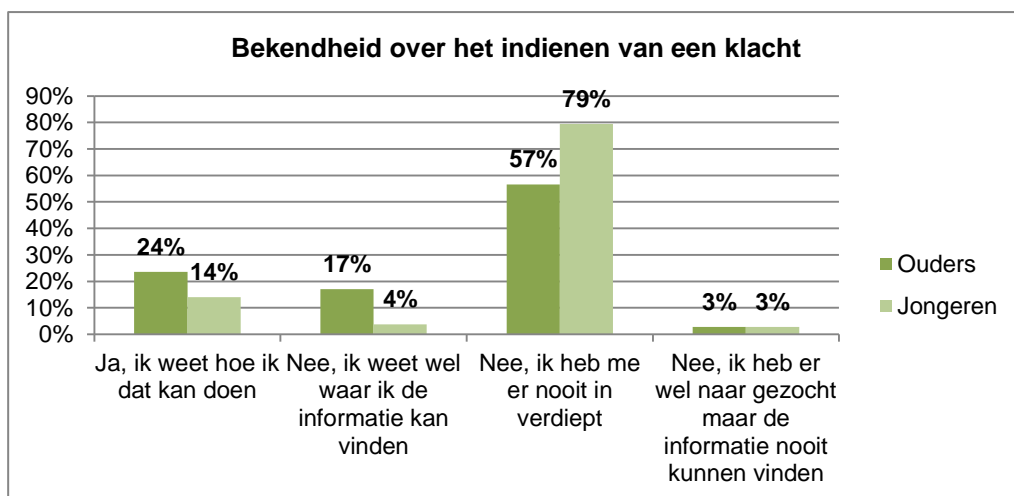
Jongeren met een beperking, stoornis of aandoening en hun ouders kunnen bij de gemeente terecht voor hulp en ondersteuning bij opgroei problemen en opvoedproblemen. In Zwolle is de toegang tot jeugdhulp geregeld via het Sociaal Wijkteam. De gemeente betaalt alle vormen van jeugdhulp, inclusief specialistische hulp zoals voor jongeren met een (licht) verstandelijke beperking, kinderen met een (licht) psychische stoornis en jeugdzorg plus (gesloten jeugdzorg).

Twintig procent van de ouders die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, ontvangt voor de ondersteuning van hun kind een persoonsgebonden budget (PGB). Ruim twee derde van de ouders krijgt wel ondersteuning voor hun kind, maar ontvangt daar geen PGB voor. Ruim 10 procent van de ouders geeft aan dit niet te weten.

Gemeenten zijn ook verantwoordelijk voor de financiering van de uitvoering van kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclassering.

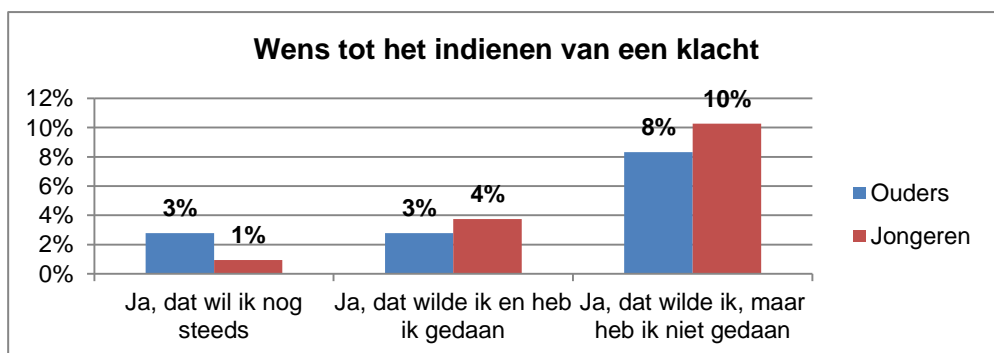
## 2.9 Klachten over jeugdhulp

Iets minder dan een derde van de ouders en een vijfde van de jongeren weet hoe zij een klacht kunnen indienen of waar hier informatie over gevonden kan worden. Een groot deel van de jongeren met jeugdhulp en ouders met een kind met jeugdhulp heeft zich nog nooit verdiept in het indienen van een klacht (tabel 9a).

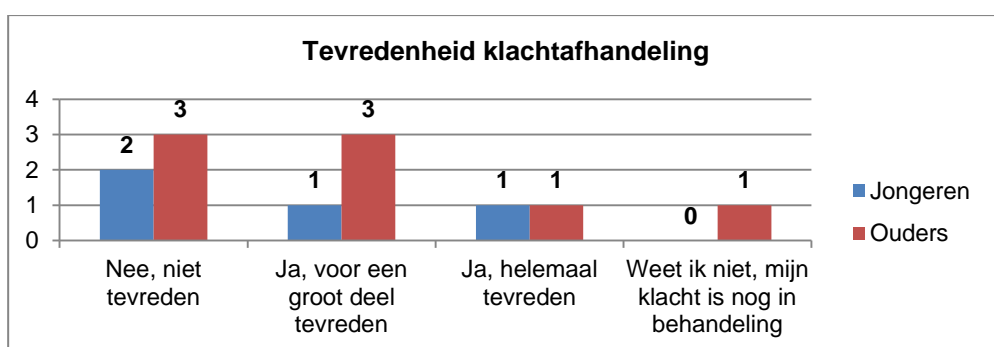


Tabel 9a, bron gemeente Zwolle

Vier procent van de jongeren heeft een klacht over jeugdhulp ingediend en 8 procent heeft dat wel overwogen maar niet gedaan. Bij ouders gaat het hierbij om drie en tien procent. Drie procent van de jongeren en één procent van de ouders wil nog een klacht indienen (tabel 9b). De 8 ouders en 4 jongeren die wel een klacht hebben ingediend, zijn wisselend in hun ervaring of fase van afhandeling van hun klacht (tabel 9c).



Tabel 9b, bron gemeente Zwolle



Tabel 9c, **absolute aantallen**. bron gemeente Zwolle

## **3 Achtergrond onderzoek Jeugdhulp**

### **3.1 Inleiding**

Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet verplicht om cliënt-ervaringsonderzoek uit te (laten) voeren voor jeugd. In overeenstemming met het WMO-artikel 2.5.1. en artikel 2.10 van de Jeugdwet is de modelvragenlijst cliëntervaring Jeugd en hun ouders (MCJO) opgesteld. Met deze vragenlijst wordt onderzocht hoe de cliënten (jongeren boven de twaalf en tot drieëntwintig, en ouders van kinderen vanaf min negen maanden tot achttien) de toegankelijkheid en kwaliteit van de voorzieningen ervaren, welk effect ze ervan hebben ondervonden wat betreft het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijk participatie.

In 2014 heeft de gemeente Amsterdam de Cliënt-ErvaringsMonitor laten ontwikkelen en valideren door Stichting Alexander en de Universiteit van Amsterdam. Deze wetenschappelijk gevalideerde lijst vormt de basis voor de ontwikkeling van de MCJO. De modelvragenlijst borduurt daarnaast voort op het onderzoek naar cliënttevredenheid in de jeugdzorg, met echter een belangrijk verschil. Het gaat bij een cliënt-ervaringsonderzoek om het in kaart brengen van ervaringen van cliënten met het totaal aanbod aan jeugdhulp in een gemeente, niet alleen om tevredenheid en/of een rapportcijfer voor een bepaalde instelling.

Er zijn twee soorten brieven en vragenlijsten; één voor ouders en één voor jongeren vanaf twaalf jaar. De brieven en vragenlijsten kennen een gelijke opbouw en inhoud, alleen de formuleringen verschillen van elkaar. Elke vragenlijst bestaat uit negen vragen, waarvan zes vragen met enkele stellingen en drie open vragen. De zes vragen gaan over de volgende thema's:

- Toegankelijkheid van de voorzieningen
- Wat vindt u/ jij van de uitvoering van de zorg?
- Wat is het effect van de hulp op hoe jij/ uw kind opgroeit?
- Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid/ de zelfstandigheid van uw kind?
- Wat is het effect van de hulp op jouw/ uw zelfredzaamheid?
- Wat is het effect op hoe jij/ uw kind mee kan doen in jouw/ zijn/haar omgeving?

### **3.2 Status van de modelvragenlijst.**

De methode van afname is in 2016 nog niet verplicht. Gemeente Zwolle heeft ervoor gekozen de modelvragenlijst te gebruiken omdat deze naar verwachting in 2017 verplicht wordt gesteld. De gemeente Zwolle heeft aan de modelvragenlijst drie vragen toegevoegd over het indienen van een klacht.

### **3.3 Methode van afname**

De afname van de modelvragenlijst is juni 2016 online door middel van een web survey uitgevoerd. Voor deelname aan het onderzoek zijn 2807 inwoners uitgenodigd.

### 3.4 Onderzoekspopulatie en steekproef

#### Onderzoekspopulatie

De doelgroep van de MCJO zijn alle jongeren (twaalf tot drieëntwintig jaar) en ouders met kinderen (van ongeboren tot achttien) die in het kader van de Jeugdwet zorg gebruiken in een gemeente. Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, Kinderbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen.

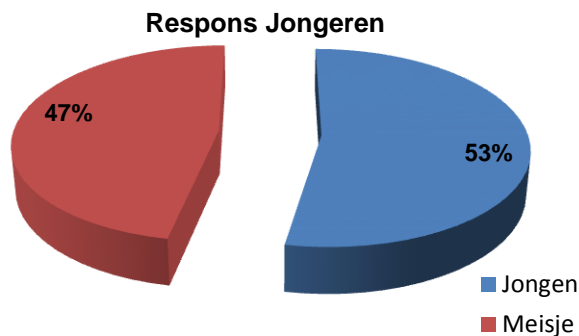
In hoofdstuk 4 – bijlagen – zijn de vooraankondigingsbrief en uitnodigingsbrief opgenomen die aan de jongere gericht zijn.

#### Steekproef en respons

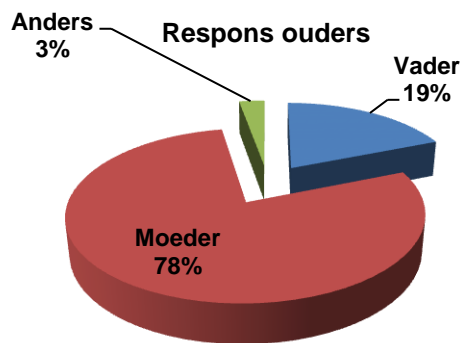
Bij het berekenen van de steekproefomvang hebben wij een betrouwbaarheidsniveau van 95% en een foutmarge van 5% gehanteerd. Landelijk werd uitgegaan van een respons van 10%. Wij hebben 2807 mensen uitgenodigd tot deelname aan het onderzoek. Deze groep bestaat uit 943 jongeren ouder dan 12 jaar met jeugdhulp en 1864 ouders van kinderen in de leeftijd 0 tot 18 jaar met jeugdhulp. De uiteindelijke respons van het onderzoek in Zwolle is 14%. Onderstaande tabel toont de volledige selectie van uitgenodigden en de respons.

jongeren met jeugdhulp	uitgenodigd		respons		ouders van kind met jeugdhulp	uitgenodigd		respons	
	aantal	%	aantal	%		aantal	%	aantal	%
12 tot 18 jaar	774	82%	91	12%	kind in de leeftijd 0 tot 12 jaar	912	49%	156	17%
18 tot 23 jaar	169	18%	16	9%	kind in de leeftijd 12 tot 18 jaar	952	51%	140	15%
Totaal	943	100%	107	11%	Totaal	1864	100%	296	16%

#### Respons naar geslacht

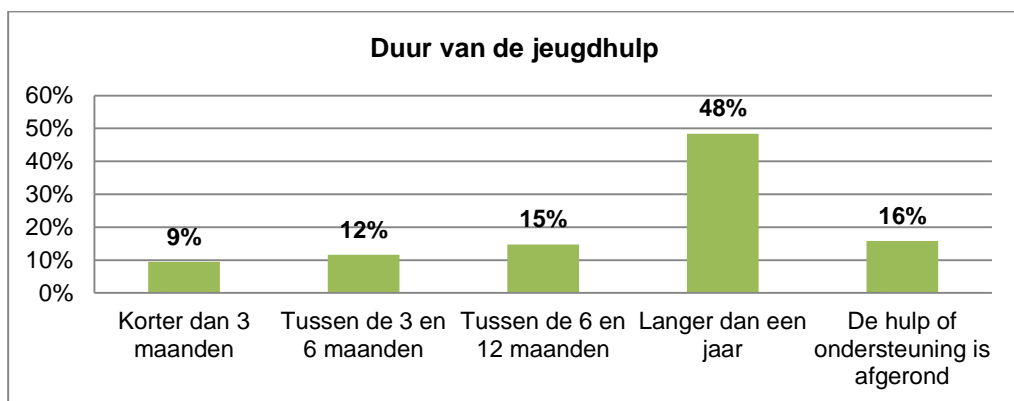






### Respons – duur van de jeugdhulp

Ouders (N=296) die aan het onderzoek hebben deelgenomen, is gevraagd naar de duur van de ondersteuning aan hun kind. Bijna de helft van de kinderen heeft langer dan een jaar ondersteuning.



## **4 Bijlagen – brieven en vragenlijsten**



betrokken

Advies en Faciliteiten  
Informatie

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

(naam)  
(adres)  
«brief\_plaats»

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle

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

Datum 6 juni 2016  
Onderwerp Vooraankondiging onderzoek jeugdhulp

Beste,

De gemeente Zwolle wil graag weten wat Zwolse jongeren vinden van de jeugdhulp die ze krijgen. Volgens onze gegevens krijg jij hulp of zorg of heb jij in de afgelopen periode hulp gekregen. We willen graag weten wat jij daarvan vindt. Daarom vragen we jouw medewerking aan dit onderzoek. Met jouw mening, wensen en ideeën kunnen we de jeugdhulp verbeteren!

De gemeente heeft voor dit onderzoek alleen kunnen kijken naar je adres om de brief te kunnen versturen, en niet naar andere gegevens. Gemeente Zwolle kent jouw naam en adres omdat de gemeente Zwolle de hulp betaalt die jij krijgt of in de afgelopen periode gekregen hebt. In het onderzoek ben jij anoniem. Dat betekent dat niemand kan zien welke antwoorden jij hebt gegeven.

Na deze aankondigingsbrief krijg je rond 14 juni per post een brief met daarin het websiteadres van het onderzoek. Het invullen van de vragen duurt ongeveer 10 minuten en kan tot en met vrijdag 15 juli 2016. De uitkomsten kun je later nalezen op [www.zwolle.nl](http://www.zwolle.nl). Deelname aan het onderzoek is vrijwillig.

Jouw ouder(s) of verzorger(s) heeft/hebben ook een vooraankondiging gekregen over het onderzoek. Heb je vragen n.a.v. deze vooraankondiging dan kun je dat met hen bespreken of bellen met het Sociaal wijkteam via telefoonnummer 038 – 498 9980.

Alvast hartelijk dank voor jouw medewerking!

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders,

Ed Anker, wethouder

betrokken

Advies en Faciliteiten  
Informatie

Retouradres: Postbus 10007, 8000 GA Zwolle

(naam)  
(adres)  
8044 RE Zwolle

Stadskantoor  
Lübeckplein  
Postbus 10007  
8000 GA Zwolle

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

Datum 16 juni 2016  
Onderwerp Uitnodiging Onderzoek Jeugdhulp

Beste jongere,

Ruim een week geleden ontving je van ons een vooraankondiging van het Onderzoek Jeugdhulp. Met deze brief nodigen we je uit om hieraan deel te nemen.

De gemeente Zwolle wil graag weten wat Zwolse jongeren vinden van de hulp die ze krijgen. Sinds 1 januari 2015 is de gemeente verantwoordelijk voor de jeugdhulp. Daarom willen we graag van jou horen wat jij ervan vindt. Met jouw ervaring, en die van andere Zwolse jongeren, kunnen we de jeugdhulp in de toekomst beter organiseren. Gemeente Zwolle kent jouw naam en adres omdat de gemeente de hulp betaalt die jij krijgt of in de afgelopen periode hebt gekregen.

Jouw mening is voor ons van groot belang.

#### Doe je mee?

Het invullen van de vragen duurt ongeveer 10 minuten en kan via internet op tablet, smartphone of computer.

- Ga naar [www.zwolle.nl/onderzoek](http://www.zwolle.nl/onderzoek) (via de adresregel, niet via Google)
- Klik op 'Onderzoek Jeugdhulp'
- Log in met de volgende persoonlijke codes:

Project ID: **p7suk2m8**

Wachtwoord: **sfessu3f**

Het beantwoorden van de vragen kan tot maandag 18 juli 2016.

De resultaten van het onderzoek kan je vanaf september lezen op [Zwolle.nl](http://Zwolle.nl).

Deelname aan het onderzoek is vrijwillig.

#### Geanonimiseerde verwerking

De vragen die je invult worden geanonimiseerd verwerkt. Dat betekent dat niemand kan zien welke antwoorden jij hebt gegeven.

betrokken

Het invullen van de vragen heeft geen gevolgen voor de ondersteuning die je nu hebt of in de toekomst aanvraagt.

**Vragen**

Jouw ouder(s) of verzorger(s) heeft/hebben ook een brief gekregen over het onderzoek. Heb je vragen over deze uitnodiging dan kun je dat met hen bespreken of bellen met het **Sociaal wijkteam** via telefoonnummer 038 - 498 9980.

Voor vragen over het inloggen bij dit onderzoek kan je contact opnemen met gemeente Zwolle via telefoonnummer 038 - 498 2040.

Alvast hartelijk dank voor jouw medewerking!

Met vriendelijke groet,  
namens burgemeester en wethouders,

Ed Anker  
Wethouder

Hallo!

Fijn dat jij je mening wilt geven over de jeugdhulp aan Zwolse jongeren. De vragen gaan over de hulp/ zorg of begeleiding die jij vanaf januari 2015 hebt gehad. Met de resultaten van deze enquête kan de gemeente de jeugdhulp verbeteren. Het invullen is vrijwillig en duurt ongeveer 10 minuten.

### **Anonieme verwerking**

De vragen die je invult worden geanonimiseerd verwerkt. Dit betekent dat niemand kan zien welke antwoorden je hebt gegeven. Het invullen van de vragen heeft geen gevolgen voor de ondersteuning die je nu hebt of in de toekomst aanvraagt. Om mee te doen is het belangrijk dat je akkoord gaat met de volgende zin:

*O Ik vind het goed dat de gemeente mijn antwoorden gebruikt voor dit onderzoek om de jeugdhulp in Zwolle te verbeteren.*

Lees dit even voordat je begint:

- Vul de vragenlijst helemaal in
- Geen antwoord is goed of fout
- Kies het antwoord dat het beste bij je past
- Wanneer de hulp is afgerond, verzoeken wij je de vragen in te vullen voor de hulp zoals je die destijds hebt ervaren.
- Mocht een vraag niet voor jou van toepassing zijn, dan kun je dat aanvinken

### **1 De gemeente Zwolle heeft verschillende organisaties die jongeren helpen gecontracteerd. Met welke organisatie(s) heb jij het afgelopen jaar te maken gehad?**

- [Naam instelling A]
- [Naam instelling B]
- [.....]
- Anders namelijk: .....[open invulveld]

### **2 Wie heeft jou geïnformeerd over de mogelijkheid tot jeugdhulp? (meerdere antwoorden mogelijk)**

- Leraar/ school.
- Familie, vrienden, buren
- Huisarts
- Sociaal wijkteam medewerker
- Schoolmaatschappelijk werk
- Jeugdarts
- Via Facebook
- Via YouTube
- Via Twitter
- Anders, namelijk.....

**De volgende vragen gaan over de hulp/ zorg/ begeleiding die je krijgt bij deze organisatie(s).**

**3 Toegankelijkheid van voorzieningen (Nooit Soms Vaak Altijd Niet van toepassing)**

- a Ik weet waar ik terecht kan als ik hulp nodig heb
- b Ik ben snel geholpen
- c Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb

**4 Vind je de uitvoering van de zorg goed? (Nooit Soms Vaak Altijd Niet van toepassing)**

- a Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen
- b De verschillende organisaties werken goed samen om mij te helpen
- c Ik krijg voldoende informatie over de hulp
- d Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen
- e De hulpverleners weten genoeg om mij te kunnen helpen
- f Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners
- g Ik word met respect behandeld door de hulpverleners

**5 Wat is het effect van de hulp op hoe jij opgroeit? (Nee, veel/ beetje slechter/ hetzelfde/ Ja, beetje/ veel beter/ n.v.t.)**

- a Door de hulp voel ik mij beter
- b Door de hulp gaat het beter met mijn gedrag
- c Door de hulp gaat het thuis beter
- d Door de hulp voel ik me veiliger

**6 Wat is het effect van de hulp op jouw zelfstandigheid? (Nee, veel/ beetje slechter/ hetzelfde/ Ja, beetje/ veel beter/ n.v.t.)**

- a Door de hulp weet ik beter wat ik wil
- b Door de hulp zeg ik vaker wat ik nodig heb
- c Door de hulp wordt er beter naar mij geluisterd

**7 Wat is het effect van de hulp op jouw zelfredzaamheid? (Nee, veel/ beetje slechter/ hetzelfde/ Ja, beetje/ veel beter/ n.v.t.)**

- a Door de hulp kan ik beter mijn problemen oplossen
- b Door de hulp kan ik beter voor mezelf opkomen
- c Door de hulp heb ik meer vertrouwen in de toekomst

**8 Wat is het effect op hoe jij mee kan doen in jouw omgeving? (Nee, veel/ beetje slechter/ hetzelfde/ Ja, beetje/ veel beter/ n.v.t.)**

- a Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding
- b Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter
- c Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden

**9 Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?**



**10 Wat vind/vond je minder goed?**

**De drie onderstaande vragen gaan over het indienen van een klacht**

**11 Weet je hoe je een klacht in kunt dienen over jeugdhulp?**

- Ja, ik weet hoe ik dat kan doen
- Nee, ik weet wel waar ik de informatie kan vinden
- Nee, ik heb me er nooit in verdiept
- Nee, ik heb er wel naar gezocht maar de informatie nooit kunnen vinden

**12 Had je een klacht willen indienen over jeugdhulp?**

- Ja, dat wil ik nog steeds
- Ja, dat wilde ik en heb ik gedaan
- Ja, dat wilde ik, maar heb ik niet gedaan
- Nee, dat wil ik niet

**13 Indien je een klacht hebt ingediend: bent je tevreden over de wijze waarop jouw klacht is afgehandeld?**

- Ja, helemaal tevreden
- Ja, voor een groot deel tevreden
- Nee, niet tevreden
- Weet ik niet, mijn klacht is nog in behandeling
- Niet van toepassing

**14 Heb je nog opmerkingen?**

**Tot slot vragen we je nog wat algemene informatie.**

Ik ben een

- Jongen
- Meisje

**Wat is je leeftijd?**

.....[invulveld]

**Waar woon je?**

[indeling door de gemeente: kies bijvoorbeeld voor wijk/dorp/postcode]

- WijkA
- Wijk B
- .....
- WijkZ

**Hoe lang krijg je al hulp?**

- Kortere dan 3 maanden
- Tussen de 3 en 6 maanden
- Tussen de 6 en 12 maanden
- Langer dan een jaar