

# **Clïënt in contact met Bureau Jeugdzorg**

***‘Wat vind JIJ?’***

***achterbanraadpleging***

**JIJ Utrecht  
2009**

## Samenvatting

Om te komen tot een 0-meting over hoe de cliënt het contact met Bureau Jeugdzorg ervaart, is door JIJ Utrecht een achterbanraadpleging gehouden onder verschillende doelgroepen binnen de jeugdhulpverlening en de jeugdbescherming.

Achtereenvolgens gaat deze rapportage in op:

- de opzet en uitvoering van de raadpleging
- de resultaten van het onderzoek

Binnen de raadpleging (die in samenspraak met Bureau Jeugdzorg Utrecht is opgezet en is uitgevoerd aan de hand van een vragenlijst), is onderscheid gemaakt tussen cliëntdoelgroepen in jeugdhulpverlening en jeugdbescherming. Cliënten zijn met behulp van (digitale) vragenlijsten bevraagd op een drietal thema's: omgang met de casemanager / gezinsvoogd, informatie voorziening, en het samenspel tussen casemanager / gezinsvoogd en de hulpverlener van een instelling.

Zoals reeds aangegeven, heeft JIJ Utrecht zich in onderstaand onderzoek gericht op het weergeven van een 0-meting. Hoe wordt het contact met Bureau Jeugdzorg Utrecht 'gescoord' door cliënten. Met een respons van ongeveer 15% kan JIJ Utrecht een indicatie geven over datgene wat de cliënt ervaart. Er dient gezegd te worden dat binnen een aantal doelgroepen de respons (te) laag is geweest. JIJ Utrecht heeft getracht dit zo zorgvuldig mogelijk aan te geven, en is zich bewust dat voorzichtigheid is geboden omtrent het trekken van conclusies bij lage respons.

In de jeugdhulpverlening vielen een aantal zaken op. Ten eerste (omgang), in het algemeen voelen cliënten zich serieus genomen door hun casemanager. Echter, meer dan 50% geeft aan onvoldoende contact te hebben met de casemanager tijdens de hulp. (informatie) Daarbij geeft een groot deel aan niet duidelijk te zijn verteld in het eerste gesprek met Bureau Jeugdzorg, wat men kon verwachten in het hulptraject. (samenspel) Ongeveer 50% van de cliënten geeft aan in voldoende mate te zien dat casemanager en hulpverlener elkaar opzoeken om af te stemmen, een gelijke groep geeft aan het hier niet mee eens te zijn. Een meerderheid van de cliënten geeft aan dat afspraken tussen hen en de casemanager worden vastgelegd.

In de jeugdbescherming (omgang) geven de meeste respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat hun gezinsvoogd hen serieus neemt. Een meerderheid van de doelgroepen binnen de jeugdbescherming geven aan dat er voldoende tijd voor contact is met de gezinsvoogd. (informatie voorziening) Een belangrijke constatering is dat een meerderheid van respondenten binnen de jeugdbescherming aangeven niet duidelijk geïnformeerd te zijn in het eerste gesprek over wat men kon verwachten in hun hulptraject. (samenspel) Slechts een kleine meerderheid geeft aan dat de gezinsvoogd het indicatiebesluit heeft afgestemd op het hulpverleningsplan. Het merendeel geeft aan dat afspraken die gemaakt worden met de gezinsvoogd worden vastgelegd.



Met een open vraag gericht op het inzichtelijk maken van wat cliënten belangrijk vinden in het contact met Bureau jeugdzorg, valt op (niet geheel onverwacht) dat de gegeven antwoorden in lijn liggen met de reacties op de stellingen van het onderzoek:

1. Geef me de indruk dat je me serieus neemt
2. Zorg ervoor dat er voldoende tijd wordt gemaakt om contact te hebben. Veel opmerkingen zijn gebaseerd op het feit dat men beleeft dat er (te) weinig contact is tussen de casemanager/gezinsvoogd en de cliënt
3. Zorg ervoor dat je me duidelijk maakt wat ik kan verwachten.

De bovenstaande bevindingen van deze raadpleging worden voorgelegd aan de cliënt (kloppen deze bevindingen?) en tevens als eerste aanzet toegestuurd aan Bureau Jeugdzorg en de provincie Utrecht. JIJ Utrecht gaat graag op basis van dit rapport verder in gesprek met alle betrokken partijen om te komen tot zinvolle aanbevelingen.

JIJ Utrecht

## Inhoudsopgave

1. Inleiding	pag. 5
2. Opzet en uitvoering van achterbanraadpleging	pag. 5
3. Resultaten van achterbanraadpleging Jeugdhulpverlening	pag. 6
4. Resultaten van achterbanraadpleging Jeugdbescherming	pag. 14
5. Uitkomsten antwoorden open vraag	pag. 23
6. Aanwijzingen	pag. 25
7. Het vervolg	pag. 26

Bijlage 1: uitkomstentabellen jeugdhulpverlening

Bijlage 2: uitkomstentabellen jeugdbescherming

Bijlage 3: vragenlijsten onderzoek

## 1. Inleiding

JIJ Utrecht heeft in opdracht van de Provincie samen met Bureau Jeugdzorg Utrecht een onderzoek uitgevoerd onder cliënten rondom hun ervaringen in het contact met Bureau Jeugdzorg. Om te komen tot aanbevelingen over wat vanuit cliëntperspectief goed gaat en beter kan in het contact met Bureau Jeugdzorg, heeft JIJ Utrecht voor dit onderzoek een achterbanraadpleging gehouden.

De resultaten van dit onderzoek zijn hieronder uiteengezet en worden aan de Provincie en Bureau Jeugdzorg aangeboden. Op basis van de onderstaande aanwijzingen in het rapport gaat JIJ Utrecht graag in gesprek met betrokken partijen, om waar gewenst een toelichting te geven op de uitkomsten. Achtereenvolgens worden hieronder weergegeven:

- de opzet en uitvoering van de raadpleging
- de resultaten van het onderzoek
- conclusies

## 2. Opzet en uitvoering van achterbanraadpleging

### 2.1 De achterbanraadpleging

Het doel van de achterbanraadpleging is:

- de ervaringen, eisen en wensen van de cliënten in het contact met Bureau Jeugdzorg te inventariseren;
- op basis daarvan conclusies op te stellen.

Achtereenvolgens zal in deze paragraaf verder ingegaan worden op:

- A- de cliënt, en hoe de achterban eruit ziet, en
- B- de aanpak, en wel meer specifiek:
  - o respons en doelstelling
  - o de vragenlijst en de verspreiding daarvan

De cliënten in de jeugdzorg Utrecht betreffen jongeren van 0 tot 21 jaar in de leeftijdsgroepen 0-6, 7-12, 13-15, 16-18, 19-21 en de ouders/verzorgers van deze jongeren. De doelgroepen in de jeugdzorg die benaderd zijn voor dit onderzoek, betreffen cliënten in de jeugdhulpverlening en jeugdbescherming. Binnen deze twee hoofddoelgroepen is gekeken naar de zorgvormen: residentiële zorg, ambulante zorg, pleegzorg en andere zorg (zorgvormen die niet binnen de eerste drie passen).

Om te komen tot representatieve conclusies heeft JIJ Utrecht een respons nagestreefd van 15%. Deze respons is behaald wanneer de totale reacties afgezet worden tegen het aantal uitgezette vragenlijsten: 163 tegen 1070 = 15,14%. Hierbij dient wel de kanttekening te worden geplaatst dat het merendeel van de reacties afkomstig is van cliënten die residentiële zorg ontvangen.

De achterbanraadpleging is uitgevoerd middels een viertal vragenlijsten die in samenspraak met Bureau Jeugdzorg zijn opgezet. Er zijn vragenlijsten opgesteld voor

jongeren uit de jeugdhulpverlening en Jeugdbescherming en vragenlijsten voor ouders / verzorgers uit de jeugdhulpverlening en jeugdbescherming (zie bijlage 2).

De verspreiding van de vragenlijst is met name gelopen via Bureau Jeugdzorg Utrecht, het JIJ Utrecht cliëntenpanel en het AKJ (de vertrouwenspersoon). Meer specifiek: de vragenlijsten zijn a. verstuurd naar een steekproef van 1000 cliënten van Bureau Jeugdzorg Utrecht, b. verspreid via het cliëntenpanel JIJ Utrecht en c. uitgezet via de vertrouwenspersonen van het AKJ. Zowel de steekproef doelgroep als de cliënten die benaderd zijn via het AKJ hebben de vragenlijst in hardcopy ontvangen. Het cliëntenpanel van JIJ Utrecht heeft dezelfde vragenlijst ontvangen in een digitale versie.

De 1000 aangeschreven cliënten via Bureau Jeugdzorg zijn opgedeeld in vier categorieën:

- Jeugdbescherming – jongeren
- Jeugdbescherming – ouders / verzorgers
- Jeugdhulpverlening – jongeren
- Jeugdhulpverlening – ouders / verzorgers

De cliënten aangeschreven via het JIJ panel en het AKJ zijn veelal residentiële cliënten.

De invalshoeken voor de vragenlijst van de achterbanraadpleging zijn gebaseerd op:

- Signalen van cliënten over het contact met Bureau Jeugdzorg.
- Aandachtsgebieden die Bureau Jeugdzorg wil verkennen

### 3. Resultaten van achterbanraadpleging jeugdhulpverlening

#### 3.1 Resultaten van de achterbanraadpleging

Van de 1070 verspreide vragenlijsten zijn er 163 geretourneerd. Dat is, zoals reeds aangegeven, een response van 15,14 procent. Afgezet tegen de oorspronkelijke response doelstelling, minstens 15%, is deze doelstelling behaald. De conclusies en aanbevelingen moeten worden gezien aanwijzingen.

Van de geretourneerde vragenlijsten is de spreiding (in absolute getallen):

	Leeftijd	Residentiële	Pleegzorg	Ambulante zorg	Andere zorg
Jeugdbescherming Totaal:99 (Zorg vorm onbekend: 16)	<12	7	1	1	0
	12-15	36	4	1	3
	16-18	15	0	0	1
	19-21	0	0	0	0
	ouders	7	0	4	4
Jeugdhulpverlening Totaal: 64 (Zorgvorm onbekend: 12)	<12	3	0	0	0
	12-15	11	0	1	2
	16-18	15	1	4	2
	19-21	0	0	0	0
	ouders	1	0	6	7
Totaal 163	163	95	6	17	19

Opvallend is dat 58,3% van de geretourneerde vragenlijsten afkomstig is van cliënten die residentiële zorg ontvangen. 10,4% is afkomstig van cliënten uit de ambulante zorg. Slechts 3,7% is afkomstig van pleegzorg cliënten en 11,7% van de cliënten heeft

aangegeven een andere zorgvorm te ontvangen dan bovenstaande. 15,9% van de cliënten heeft niet aangegeven welke zorgvorm zij ontvangen en is derhalve niet opgenomen in de bovenstaande verdeling.

De vragenlijst is opgebouwd uit 11 likert-scale vragen (helemaal niet mee eens – helemaal eens) en 3 open vragen. De 11 meerkeuze vragen zijn onderverdeeld in drie hoofdcategorieën:

- 1- Omgang met de casemanager / gezinsvoogd (afhankelijk van JB / JHV)
- 2- Informatie die de cliënt ontvangt
- 3- Het samenspel tussen Bureau Jeugdzorg en de hulpverlening

Om de kans te vergroten dat cliënten de vragen interpreteren zoals gewenst, is er gekozen om deze vragenlijsten te voorzien van een begrippenlijst (deze lijst is te vinden in bijlage 3). Specifiek voor de jeugdbescherming is in overleg met Bureau Jeugdzorg gekozen om de omgang met de gezinsvoogd op te nemen in het contact met Bureau jeugdzorg. JIJ Utrecht is zich ervan bewust dat er ook respondenten zijn met een voogdij maatregel, echter deze is vanuit de antwoorden van respondenten niet /lastig te onderscheiden.

Hieronder zijn de resultaten per deel van de vragenlijst voor het geheel (alle ingevulde lijsten, per zorgvorm en per leeftijd) weergegeven. In de uitwerking van de uitkomsten die betrekking hebben op jeugdhulpverlening is de pleegzorg en de categorie 19-21 buiten beschouwing gelaten, vanwege een te lage response (respectievelijk 1 persoon / 0 personen).

### 3.1.1 JHV – residentieel *omgang met de casemanager*

Jeugdhulpverlening - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1		1	1			2	1		1	4	9		2	2	4	1		2		
Vr. 2		3	2			1	5		2	4	6	1	1	2	2			2		
Vr. 3	1	3	3		1	2	1			4	8	1	1	2	3			1		
Vr. 4		3	4			2	3		1	4	4	1	2	1	4			1		

Binnen de bovenstaande doelgroep valt op dat de categorieën 12-15 jaar en 16-18 goed vertegenwoordigd zijn, echter er zijn maar drie ouders / verzorgers die gereageerd hebben. JIJ Utrecht is van mening dat de ondervertegenwoordigde doelgroepen dan ook slechts een indicatie geven van de daadwerkelijke brede mening van deze doelgroepen.

Binnen de jeugdhulpverlening – residentieel (zowel jongeren als ouders / verzorgers) (vraag 1) geeft 77% aan het (helemaal) eens te zijn met het feit dat de casemanager hen serieus neemt. (vraag 2) 65% geeft aan dat de casemanager genoeg tijd heeft voor de

cliënt. (vraag 3) 65% vindt dat zij de casemanager makkelijk kunnen bereiken. (vraag 4) Daarbij geeft bovenstaande tabel aan dat 75% van de cliënten ervaart dat de casemanager contact opneemt met hen gedurende het hulptraject. Opvallend is dat in de categorie van 16-18 46,7% van de cliënten aangeeft het niet eens te zijn met de stelling dat de casemanager genoeg tijd heeft voor de cliënt en 43,8% van de cliënten aangeeft het niet eens te zijn met de stelling dat de casemanager contact met hen opneemt gedurende het hulptraject.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Vooral in de categorie van 16-18 geeft bijna 47% aan dat de casemanager onvoldoende tijd heeft en;
- B. Bijna 44% in dezelfde categorie geeft aan het niet eens te zijn met de stelling: de casemanager neemt contact op gedurende de hulp.

### 3.1.2 JHV – residentieel informatie voorziening

Jeugdhulpverlening - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 5		3				2	3		1	4	9		1	2	3	1	1			
Vr. 6		5	2		1	3	3		1	2	6	1	1	1	4					
Vr. 7		5	2			2	1		2	3	6	1	1	1	6					
Vr. 8		1	2		1	3	2			2	8	1	2	5	2				1	

In de bovenstaande doelgroep valt op dat de categorieën 12-15 jaar en 16-18 goed vertegenwoordigd zijn, echter er is maar één ouder / verzorger die gereageerd heeft. JIJ Utrecht is van mening dat de ondervertegenwoordigde doelgroepen dan ook slechts een indicatie geven van de vermoedelijk brede mening van deze doelgroepen.

(vraag 5) 70% van de respondenten geeft aan het eens te zijn met het feit dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven om inzicht te hebben in het hulptraject. (vraag 6) 53,3 % van de respondenten geeft aan dat in het eerste gesprek duidelijk verteld is wat hij / zij kon verwachten. Echter, 46,7% van de respondenten heeft dit gevoel niet (23,3% helemaal niet mee eens en 23,3% niet mee eens).

(vraag 7) 66,7% van de respondenten geeft aan dat de casemanager heeft uitgelegd wat er in het indicatiebesluit staat. (vraag 8) en 66,7% van de respondenten geeft aan te begrijpen wat er in het indicatiebesluit staat.

Opvallend is dat 45,5% van de jongeren in de leeftijd van 12-15 aangeeft onvoldoende informatie te hebben ontvangen, en 72,7% van deze doelgroep aangeeft dat in het eerste gesprek niet duidelijk is verteld wat zij kon verwachten.



JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering drie aanwijzingen:

- A. Bijna de helft van de respondenten is het niet eens met het feit dat in het eerste gesprek duidelijk werd wat zij konden verwachten
- B. Binnen de respondentengroep jongeren wordt op iedere categorie lager gescoord dan bij ouders / verzorgers – dat kan een indicatie zijn dat er vanuit jongeren perspectief te onduidelijke informatie wordt verstrekt.
- C. Er is vooral een uitschieter zichtbaar in de leeftijdscategorie van 12-15, waarbij meer dan 70% aangeeft dat hen niet duidelijk is uitgelegd wat men kon verwachten in het hulptraject.

### 3.1.3 JHV – residentieel **casemanager en hulpverlener**

Jeugdhulpverlening - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 9		2	1		1	4	4		1	4	9	1	1	1	1					
Vr. 10		4	1		1	1	2		2	5	9			1	2				1	1
Vr. 11		2	1			2	2		1	4	9	1	2	3	3					

Binnen de bovenstaande doelgroep valt op dat de categorieën 12-15 jaar en 16-18 goed vertegenwoordigd zijn, echter er is één <12 en er zijn geen ouders / verzorgers die gereageerd hebben.

(vraag 9) 60% van de cliënten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat de casemanager heeft gekeken of het indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan. 40% van de cliënten is het daar niet mee eens. (vraag 10) Dit geldt ook voor de stelling dat samen met de casemanager en de hulpverlener een gesprek is geweest om het indicatiebesluit af te stemmen. Hetgeen verklaarbaar kan zijn door het percentage in vraag 9. 76,7% geeft aan het eens te zijn met de stelling: afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de casemanager worden vastgelegd.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering één aanwijzing:

- A. Een relatief groot deel van de respons populatie (40%) geeft aan het niet eens te zijn met de stellingen in vraag 9 en (dus logischerwijs) in vraag 10, en heeft niet het idee dat er een duidelijke link bestaat tussen de besluit en plan en het samenspel tussen casemanager en hulpverlener.

### 3.2.1 JHV – ambulante *omgang met de casemanager*

Jeugdhulpverlening – Ambulante zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1							2			1		2			1	3			1	1
Vr. 2							1				1	2			1	3		1	1	1
Vr. 3			1				1					2			1	3		1	1	1
Vr. 4			1	1			1					1		1	1	2			1	2

Binnen de bovenstaande doelgroep valt op dat de categorieën ouders / verzorgers en doelgroep 16-18 relatief goed vertegenwoordigd zijn, echter er is maar één jongere uit de 12-15 doelgroep. De conclusies richten zich daarom vooral op de twee grootste categorieën.

In de jeugdhulpverlening – ambulante (zowel jongeren als ouders / verzorgers) (vraag 1) geeft 63,6% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de casemanager hen serieus neemt. (vraag 2) 63,6% geeft aan dat de casemanager genoeg tijd heeft voor de cliënt. (vraag 3) 54,5% geeft aan dat zij de casemanager makkelijk kunnen bereiken. (vraag 4) Daarbij illustreert bovenstaande tabel aan dat 45,5% van de cliënten aangeeft het niet eens te zijn met de stelling dat de casemanager met hen contact opneemt gedurende de hulp.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Het merendeel van de respondenten voelt zich serieus genomen door de casemanager;
- B. Bereikbaarheid van de casemanager (vraag3&4) wordt door de meer dan de helft van de respondenten als voldoende goed aangemerkt.

### 3.2.2 JHV – ambulante zorg *informatie voorziening*

Jeugdhulpverlening – Ambulante zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 5			1	1			1				1	3		1	1	2				
Vr. 6			1	2			2			1		2			1	2				
Vr. 7			1	1		1				2		3			1	2				
Vr. 8		1					2			1		3				3			1	

(vraag 5) 72,7% van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven om inzicht te hebben in het

hulptraject. (vraag 6) 54.5 % van de respondenten geeft aan dat in het eerste gesprek duidelijk verteld is wat hij / zij kon verwachten.

(vraag 7) 72.7% van de respondenten geeft aan dat de casemanager heeft uitgelegd wat er in het indicatiebesluit staat. (vraag 8) En 63.6% van de respondenten geeft aan te begrijpen wat er in het indicatiebesluit staat.

Opvallend is dat jongeren structureel een lagere score toebedelen aan de stellingen dan ouders. Ook valt op dat, zoals ook te zien valt bij de residentiële jeugdhulpverlening, de stelling – in het eerste gesprek is duidelijk verteld wat ik kan verwachten, slechts ongeveer 55% hier een instemmend antwoord op geeft.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Bijna de helft van de respondenten is het niet eens met de stelling dat in het eerste gesprek duidelijk werd wat zij konden verwachten
- B. De respondenten uit de doelgroep jongeren scoort structureel lager op informatievoorziening dan ouders / verzorgers

### 3.2.3 JHV – ambulant **casemanager en hulpverlener**

Jeugdhulpverlening – Ambulante zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 9		1	1	1							2	1			1	2				2
Vr. 10		1	1	2						1		1			1	3				
Vr. 11				1		1	1				1	2			1	3				1

(vraag 9) 54.5% van de cliënten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat de casemanager heeft gekeken of het indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan. (vraag 10) Van de respondenten is 60% het eens (waarvan 40% helemaal eens) met de stelling dat samen met de casemanager en de hulpverlener een gesprek is geweest om het indicatiebesluit af te stemmen en valt op dat 40% het helemaal niet eens is met deze stelling.

63,6% geeft aan het eens te zijn met de stelling: afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de casemanager worden vastgelegd.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering één aanwijzing:

- A. Een groot deel van de respondenten JHV ambulant is het helemaal niet eens met de stelling dat samen met de casemanager en hulpverlener een gesprek is geweest om het indicatiebesluit af te stemmen.

### 3.3.1 JHV – andere zorg *omgang met de casemanager*

Jeugdhulpverlening – Andere zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1			1	1					1	1	1	2				3		1		
Vr. 2			1	1				1	1	1	1	3				1				
Vr. 3			1	1		1		2			1	3					1	1		
Vr. 4		1	1	1			1	2	1			2				1		1		

Binnen de bovenstaande doelgroep hebben 11 personen gereageerd. Waarbij het zwaartepunt ligt bij de categorieën 16-18 en ouders/verzorgers. JIJ Utrecht is van mening dat de ondervertegenwoordigde doelgroepen dan ook slechts een indicatie geven van de vermoedelijk brede mening van deze doelgroepen.

Binnen de jeugdhulpverlening – andere zorg (zowel jongeren als ouders / verzorgers) (vraag 1) geeft 72% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de casemanager hen serieus neemt. (vraag 2) 70% geeft aan dat de casemanager genoeg tijd heeft voor de cliënt. (vraag 3) 40% van de respondenten geeft aan dat zij de casemanager makkelijk kan bereiken. (vraag 4). 54,6% van de respondenten geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de casemanager gedurende het hulptraject. Hetgeen te maken kan hebben met de zorgvorm die men ontvangt. Het is in de ogen van JIJ Utrecht interessant om te bekijken wat de achterliggende gedachte is.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- Bereikbaarheid wordt door alle respondent in andere zorg laag gescoord;
- Een meerderheid van de respondenten in de JHV andere zorgcategorie geeft aan weinig tot geen contact te hebben met de casemanager gedurende het hulptraject.

### 3.3.2 JHV – andere zorg *informatie voorziening*

Jeugdhulpverlening – Andere zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 5		1	1	1				1	1			3			1	1		1		
Vr. 6			1	1		1	1	3	1			1				1		1		
Vr. 7	1		1	1			1	1		1		4						1		
Vr. 8	1		1					2		1	1	2				1		1		1

(vraag 5) Een meerderheid van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven om inzichten te hebben in het hulptraject (54,5%), 36,3% geeft aan onvoldoende informatie te hebben gekregen van

Bureau Jeugdzorg. (vraag 6) 63,6 % van de respondenten geeft aan dat in het eerste gesprek onvoldoende duidelijk verteld is wat hij / zij kon verwachten. Slechts 18,1% geeft aan wel duidelijk te zijn verteld wat hij / zij kon verwachten. Opvallend is dat dit aangegeven wordt door alle respondenten categorieën.

(vraag 7) 45,5% van de respondenten geeft aan dat de casemanager heeft uitgelegd wat er in het indicatiebesluit staat, een even grote groep geeft aan dit niet ervaren te hebben.

(vraag 8) En 45,5% van de respondenten geeft aan te begrijpen wat er in het indicatiebesluit staat. 36,4% geeft aan het (helemaal) niet eens te zijn met de stelling.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Een groot deel van de respondenten in de andere zorgcategorie is het niet eens met de stelling dat in het eerste gesprek duidelijk werd wat zij kon verwachten
- B. Een relatief grote respondenten groep binnen andere zorg (36,4%) geeft aan dat zij niet begrijpt wat er in het indicatiebesluit staat.

### 3.3.3 JHV – andere zorg **casemanager en hulpverlener**

Jeugdhulpverlening – Andere zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 9			1	1		1		2			1	3	1					1		
Vr. 10		1	1	2			1	3				1	1					1		
Vr. 11			1	1				1			1	2	1	1		1		1		1

(vraag 9) 45,5% van de cliënten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat de casemanager heeft gekeken of het indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan, een even grote groep respondenten geeft aan het hier niet mee eens te zijn. (vraag 10) Van de respondenten is 72,7% het niet eens met de stelling dat er samen met de casemanager en de hulpverlener een gesprek is geweest om het indicatiebesluit af te stemmen. 54,5% geeft aan het eens te zijn met de stelling: afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de casemanager worden vastgelegd.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering één aanwijzing:

- A. Een groot deel van de respondentendoelgroep JHV andere zorg is het helemaal niet eens met de stelling dat samen met de casemanager en hulpverlener een gesprek is geweest om het indicatiebesluit af te stemmen. Dit kan zijn oorsprong vinden in (zoals eerder aangehaald) de zorgvorm waarop cliënt aanspraak heeft gemaakt. Echter, gezien de opvallend hoge score, lijkt het JIJ Utrecht zinvol dit verder te onderzoeken.

## 4. Resultaten van achterbanraadpleging jeugdbescherming

### 4.1.1 JB – residentieel omgang met de gezinsvoogd

Jeugdbescherming - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1	1	3	2	1		2	2	3	2	17	7	2	3	13	4	1	1	1		
Vr. 2	1	10	2	1	1	5	5	2	2	13	4	4	2	8	4		1			
Vr. 3	1	6	5	1	4	12	4	5	1	9	3	1		8	3		1	1		
Vr. 4	1	8	2	1	1	5	5	2	1	12	5	3	2	9	3	1	2	2		

In de bovenstaande doelgroep valt op dat de categorieën <12, 12-15 jaar en 16-18 relatief goed vertegenwoordigd zijn, echter er zijn maar vier ouders / verzorgers die gereageerd hebben. JIJ Utrecht is van mening dat de ondervertegenwoordigde doelgroepen dan ook slechts een indicatie geven van de vermoedelijk brede mening van deze doelgroepen.

Binnen de jeugdbescherming – residentieel (zowel jongeren als ouders / verzorgers) (vraag 1) geeft 75,4% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogden serieus neemt. (vraag 2) 56,9% geeft aan dat de gezinsvoogd genoeg tijd heeft voor de cliënt. (vraag 3) 38,5% geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat zij de gezinsvoogd makkelijk kunnen bereiken. (vraag 4) Daarbij geeft bovenstaande tabel aan dat 55,4% van de cliënten ervaren dat de gezinsvoogd contact opneemt met hen gedurende de hulp.

Opvallend is dat in de categorie van 12-15, 51,4% van de cliënten aangeeft het niet eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd makkelijk te bereiken is. Voor de groep van 16-18 is dit percentage zelfs 60% en voor de groep <12 is dit percentage nog hoger, namelijk 71,4%

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Binnen de jeugdbescherming – residentieel, in zowel de categorie van 12-15 als in de categorie van 16-18, geeft meer dan 50% van de respondenten aan dat ze het niet eens zijn met de stelling dat de gezinsvoogd makkelijk te bereiken is.;
- B. Opvallend is dat ook binnen de jeugdbescherming door de meerderheid aangegeven wordt dat zij zich serieus genomen voelt.

#### 4.1.2 JB – residentieel informatie voorziening

Jeugdbescherming - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 5	2	2	1			12	7	4	3	12	5	3	1	7	2		1	3		
Vr. 6	1	6	2		2	15	4	2	3	11	7	4		3	2	1	1	1		
Vr. 7	2	4	2		2	11	2	3	1	14	7	4	1	7	3		1		1	
Vr. 8	2	5	1		3	7	3	3	1	17	6	4		4	4		1	3	1	

(vraag 5) 50,8% van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven om inzicht te hebben in het hulptraject. Opvallend is dat bij dezelfde respondenten (residentieel) uit de jeugdhulpverlening dit percentage ongeveer 20% hoger ligt. (vraag 6) Minder dan de helft (47,7%) van de respondenten geeft aan dat in het eerste gesprek duidelijk verteld is wat hij / zij kon verwachten. Opvallend is dat door de doelgroep 16-18 beduidend meer respondenten aangeven dit wel te weten, terwijl meer dan de helft in de categorie van 12-15 aangeeft het hier (helemaal) niet mee eens te zijn.

(vraag 7) 56,9% van de respondenten geeft aan dat de gezinsvoogd heeft uitgelegd wat er in het indicatiebesluit staat. (vraag 8) En 55,4% van de respondenten geeft aan te begrijpen wat er in het indicatiebesluit staat.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Respondenten uit de residentiële jeugdbescherming voelen zich minder geïnformeerd dan respondenten uit de jeugdhulpverlening. Hetgeen voort kan komen uit het verplichtend karakter van de zorg.
- B. Minder dan de helft van de totale respondenten populatie geeft aan het eens te zijn met de stelling dat in het eerste gesprek duidelijk verteld werd wat men kon verwachten.

#### 4.1.3 JB – residentieel gezinsvoogd en hulpverlener

Jeugdbescherming - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 9	2	3	1	1	1	8	4	2	3	19	8	3		3	2	1	1	3		
Vr. 10	1	4	1	1	2	7	3	2	1	15	9	4	1	8	2		1	2		
Vr. 11	1	1	1			2	1	3	3	23	10	3	2	8	2	1	1	2	1	

(vraag 9) 60% van de cliënten geeft aan het eens te zijn dat de gezinsvoogd heeft gekeken of het indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan. 33,8% van de cliënten is het daar niet mee eens. (vraag 10) Met de stelling dat samen met de gezinsvoogd en de hulpverlener een gesprek is geweest om het indicatiebesluit af te stemmen, is 61,5% van de respondenten het eens. Het feit dat deze getallen dicht bij elkaar liggen kan verklaarbaar kan zijn door het percentage in vraag 9. 80% geeft aan het eens te zijn met de stelling: afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de gezinsvoogd worden vastgelegd.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Er blijft een grote groep respondenten die aangeeft dat zij niet de indruk heeft dat de gezinsvoogd kijkt of het indicatiebesluit aansluit op het hulpverleningsplan. De vraag die bij JIJ Utrecht opkomt is of dit daadwerkelijk niet gebeurt, of dat een gedeelte van de cliënten niet wordt verteld dat men dit als gezinsvoogd doet.
- B. Opvallend is (zo ook bij andere onderzochte doelgroepen, zie hierboven) dat het grootste deel van de cliënt en ziet dat afspraken worden vastgelegd. Dit geeft JIJ Utrecht de indruk dat er in betrekking tot het vastleggen van afspraken een positieve ontwikkeling heeft plaatsgevonden binnen de perceptie van de cliënt.

#### 4.2.1 JB – pleegzorg **omgang met de gezinsvoogd**

Jeugdbescherming - Pleegzorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1										3			1	1						
Vr. 2						1				2			1					1		
Vr. 3										2			1	1				1		
Vr. 4						1				3							1			

In de bovenstaande doelgroep valt op dat alleen respondenten uit de leeftijdscategorie <12 en 12-15 jaar hebben gereageerd op de uitgezette vragenlijst. Daarbij hebben in totaal vijf personen gereageerd. Onderstaande conclusies kunnen dan ook slechts beschouwd worden als indicatief.

Binnen de jeugdbescherming – pleegzorg (vraag 1) geeft 100% aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd hen serieus neemt. (vraag 2) 60% geeft aan dat de gezinsvoogd genoeg tijd heeft voor de cliënt. (vraag 3) 80% geeft aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat zij de gezinsvoogd makkelijk kan bereiken. (vraag 4) Daarbij geeft bovenstaande tabel aan dat 60% van de cliënten aan dat de gezinsvoogd contact opneemt met hen gedurende de hulp. Opvallend is dat de respondenten in de categorie JB – pleegzorg voor het overgrote deel positief zijn over de omgang met de gezinsvoogd.



Vanuit de lage respons oordeelt JIJ Utrecht dat het niet mogelijk is om conclusies te trekken uit de antwoorden die gegeven zijn door de respondenten uit de pleegzorg. Zoals bovenstaande aangeeft, valt op dat men positief is over de omgang met de gezinsvoogd.

#### 4.2.2 JB – pleegzorg **informatie voorziening**

Jeugdbescherming - Pleegzorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 5						3							1	1						
Vr. 6		1			1	2								1						
Vr. 7						3				1							1			
Vr. 8										4							1			

(vraag 5) 40% van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven om inzicht te hebben in het hulptraject.

(vraag 6) Opvallend is dat 80% van de respondenten aangeeft het niet eens te zijn met de stelling dat in het eerste gesprek duidelijk verteld is wat hij / zij kon verwachten.

(vraag 7) 60% van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd heeft uitgelegd wat er in het indicatie besluit staat. (vraag 8) En 80% van de respondenten geeft aan te begrijpen wat er in het indicatiebesluit staat.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constatering twee aanwijzingen:

- A. Ondanks het feit dat slechts vijf respondenten in deze categorie gereageerd hebben is het opvallend dat 80% aangeeft het niet eens te zijn met de stelling dat in het eerste gesprek duidelijk is verteld wat zij konden verwachten. Het geeft de indruk dat deze perceptie structureel heerst bij alle response groepen.
- B. Een meerderheid van de respondenten groep geeft aan het niet eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd heeft uitgelegd wat er in het aanwijzingenbesluit staat. JIJ Utrecht is benieuwd op welke wijze Bureau Jeugdzorg ervoor zorg draagt dat gezinsvoogden dit daadwerkelijk doen in een gesprek.

#### 4.2.3 JB – pleegzorg **gezinsvoogd en hulpverlener**

Jeugdbescherming - Pleegzorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 9		1								3							1			
Vr. 10		1								3							1			
Vr. 11		1								2				1			1			

(vraag 9) 60% van de cliënten geeft aan het eens te zijn dat de gezinsvoogd heeft gekeken of het aanwijzingenbesluit past bij het hulpverleningsplan. 20% van de cliënten is het daar niet mee eens. (vraag 10) Met de stelling dat samen met de gezinsvoogd en de hulpverlener een gesprek is geweest om het aanwijzingenbesluit af te stemmen, is 60% van de respondenten het eens. 60% geeft aan het eens te zijn met de stelling: afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de gezinsvoogd worden vastgelegd.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constateringén één aanwijzing:

- A. Op basis van de bovenstaande uitkomsten krijgt JIJ Utrecht de indruk dat respondenten over het algemeen tevreden zijn met de bijdrage van de gezinsvoogd in relatie tot de hulpverlening. Hierbij dient gezegd te worden dat bij de hulpverlening meestentijds door jongeren respondenten gerefereerd wordt aan het pleeggezin waarin zij opgenomen zijn.

#### 4.3.1 JB – ambulante **omgang met de gezinsvoogd**

Jeugdbescherming – Ambulante zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1				2	1			2						1						
Vr. 2				2				2	1	1										
Vr. 3				2				2	1	1										
Vr. 4	1			2				2						1						

In de bovenstaande doelgroep valt op dat er een lage respondentengroep is (totaal zes personen). Daarom geeft JIJ Utrecht ook hier aan dat het om indicaties gaat.

In de jeugdbescherming – ambulante (vraag 1) geeft 83,3% aan het (helemaal) niet eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd hen serieus neemt. (vraag 2) 66,7% geeft aan het niet mee eens te zijn dat de gezinsvoogd genoeg tijd heeft voor de cliënt. (vraag 3) 66,7% geeft aan (helemaal) niet eens te zijn dat zij de gezinsvoogd makkelijk kunnen bereiken. (vraag 4) Daarbij geeft bovenstaande tabel aan dat 83,3% van de respondenten aan het (helemaal) niet eens te zijn dat de gezinsvoogd contact opneemt met hen gedurende de hulp.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constateringén twee aanwijzingen:

- A. Vooral ouders geven aan op alle vragen, het niet eens te zijn met de stellingen. Een oorzaak hiervan kan zijn dat deze ouders tijdelijk in het ouderlijk gezag worden beperkt, en vervolgens dus ook weinig positiefs kunnen zeggen over de bijdrage van Bureau Jeugdzorg. JIJ Utrecht is dan ook benieuwd in hoeverre je als ouder die tijdelijk in het ouderlijk gezag is beperkt, op de hoogte gehouden wordt / dient te worden van het hulptraject.
- B. De twee respondenten uit de jongeren groepen geven aan het eens te zijn met twee van de vier stellingen. Eén jongere geeft aan zich niet serieus genomen te

voelen, en geeft aan dat de gezinsvoogd tijdens de hulp zelf geen contact opneemt. JIJ Utrecht kan niet beoordelen of dit een incidentele uitkomst is, of representatief voor de gehele doelgroep.

#### 4.3.2 JB – ambulant **informatie voorziening**

Jeugdbescherming – Ambulante zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 5	1			3				1						1						
Vr. 6	1			2				2						1						
Vr. 7	1							2				2		1						
Vr. 8	1			1				1				2		1						

(vraag 5) 83,3% van de respondenten geeft aan het (helemaal) niet eens te zijn met het feit dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven om inzicht te hebben in het hulptraject. (vraag 6) 83,3% van de respondenten geeft aan het niet eens te zijn dat in het eerste gesprek duidelijk verteld is wat hij / zij kon verwachten.

(vraag 7) 50% van de respondenten is het (helemaal) eens met de stelling dat de gezinsvoogd heeft uitgelegd wat er in het indicatie besluit staat. (vraag 8) En 50% van de respondenten geeft aan te begrijpen wat er in het indicatiebesluit staat.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constateringén één aanwijzing:

- A. In de drie respondentengroepen is verschil van mening over de informatievoorziening. Echter het aantal respondenten is te klein om daadwerkelijk conclusies hieraan te verbinden.

#### 4.3.3 JB – ambulant **gezinsvoogd en hulpverlener**

Jeugdbescherming – Ambulante zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 9	1			2		1														
Vr. 10	1			1		1		1				1								1
Vr. 11				1				2		1		1					1			

(vraag 9) 100% van de cliënten geeft aan het niet eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd heeft gekeken of het indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan. (vraag 10) met de stelling dat samen met de gezinsvoogd en de hulpverlener een gesprek is geweest om het indicatiebesluit af te stemmen, is 66,7% van de respondenten het hier

mee eens. 50% geeft aan het niet eens te zijn met de stelling: afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de gezinsvoogd worden vastgelegd.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constateringén één aanwijzing:

- A. Opvallend is dat alle respondenten aangeven het niet eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd heeft gekeken of het hulpverleningsplan aansluit op het indicatiebesluit. Ondanks de lage respons lijkt hier een indicatie te zijn dat er in de perceptie van de cliënt te weinig wordt gesproken over de verbinding van indicatie(besluit) en hulpverleningsplan.

#### 4.4.1 JB – andere zorg **omgang met de gezinsvoogd**

Jeugdbescherming – Andere zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1							1	2		2		2		1						
Vr. 2			1	1		1				2		3								
Vr. 3		1	1					2		2		2								
Vr. 4		1		1						2	1	2								1

Binnen de bovenstaande doelgroep valt op dat er een lage respondentengroep is (totaal acht personen). Daarom geeft JIJ Utrecht ook hier aan dat het om indicaties gaat.

Binnen de jeugdbescherming – andere zorg) (vraag 1) geeft 62,5% aan (helemaal) mee eens te zijn met het feit dat de gezinsvoogd hen serieus neemt. (vraag 2) 62,5% geeft aan het eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd genoeg tijd heeft voor de cliënt. (vraag 3) 50% geeft aan (helemaal) niet eens te zijn dat zij de gezinsvoogd makkelijk kunnen bereiken. (vraag 4) Daarbij geeft bovenstaande tabel aan dat 62,5% van de respondenten aan het eens te zijn dat de gezinsvoogd contact opneemt met hen gedurende de hulp.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constateringén één aanwijzing:

- A. De respondenten binnen alle doelgroepen zijn relatief eenduidig in hun antwoorden. Opvallend is dat de jongeren in de categorie 16-18 op de eerste drie stellingen oneens zijn. Ook hier is het lastig conclusies te verbinden, en te spreken over een signaal dat breed getrokken kan worden binnen deze doelgroepen.

#### 4.4.2 JB – andere zorg **informatie voorziening**

Jeugdbescherming – Andere zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 5				1		1				2	1	3								
Vr. 6				1		2		3		1					1					
Vr. 7			1	1				1		3		1								1
Vr. 8						1		3		2	1									1

(vraag 5) 75%% van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven om inzichten te hebben in het hulptraject. (vraag 6) 75% van de respondenten aangeeft het niet eens te zijn dat in het eerste gesprek duidelijk verteld is wat hij / zij kon verwachten.

(vraag 7) 50% van de respondenten geeft aan het eens te zijn met de stelling dat de gezinsvoogd heeft uitgelegd wat er in het indicatie besluit staat. (vraag 8) En 37,5% van de respondenten geeft aan te begrijpen wat er in het indicatiebesluit staat.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constateringén één aanwijzing:

- A. De meerderheid zegt het eens te zijn met de stelling dat Bureau Jeugdzorg voldoende informatie heeft gegeven. Echter, 75% geeft aan dat niet duidelijk was in het eerste gesprek wat hen te wachten stond. Voor JIJ Utrecht komt hieruit naar voren dat het een opgave lijkt voor Bureau Jeugdzorg in een vroegtijdig stadium de verwachtingen goed te kunnen managen. Vraag is wat JIJ Utrecht betreft in hoeverre hier in het eerste gesprek duidelijkheid in kan worden verschaft en wanneer dit niet het geval is, op welke wijze Bureau Jeugdzorg de verwachtingen van de cliënt zo goed als mogelijk managet vanaf de start van het contact.

#### 4.4.3 JB – andere zorg **gezinsvoogd en hulpverlener**

Jeugdbescherming – Andere zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 9		1					1	3		2		1								
Vr. 10		1		1				2		2	1	1								
Vr. 11		1				1		1		1		3			1					

(vraag 9) 62,5% van de cliënten geeft aan het (helemaal) niet eens te zijn dat de gezinsvoogd heeft gekeken of het indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan. (vraag 10) Met de stelling dat samen met de gezinsvoogd en de hulpverlener een gesprek is



geweest om het indicatiebesluit af te stemmen, is 50% van de respondenten het eens. Het feit dat deze getallen hetzelfde kan mogelijk verklaard worden door het percentage in vraag 9. 62,5% geeft aan het eens te zijn met de stelling: afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de gezinsvoogd worden vastgelegd.

JIJ Utrecht herkent in bovenstaande constateringén één aanwijzing:

- A. Op basis van de bovenstaande uitkomsten krijgt JIJ Utrecht de indruk dat er een breder gedragen mening is van cliënten uit jeugdbescherming - pleegzorg en andere zorg is dat de gezinsvoogd in onvoldoende mate met de cliënt kijkt naar de verbinding tussen het indicatiebesluit en hulpverleningsplan. JIJ Utrecht ziet dit als mogelijk aandachtspunt en is benieuwd naar de toelichting die Bureau Jeugdzorg hierop geeft.

## 5. Antwoorden open vraag

In de onderstaande sectie worden de belangrijkste rode draden in de antwoorden weergegeven van de respondenten. De antwoorden worden in vier categorieën beschreven: jeugdhulpverlening - jongeren en ouders/verzorgers Jeugdbescherming - jongeren en ouders/verzorgers. Op basis van de weergegeven antwoorden worden in de laatste alinea door JIJ Utrecht geformuleerde conclusies weergegeven.

### 5.1 Jeugdhulpverlening jongeren –

Wat vind je het (aller)belangrijkste in het contact tussen jou en bureau jeugdzorg?

Hieronder staan de belangrijkste opmerkingen die jongeren uit de jeugdhulpverlening hebben gemaakt als antwoord op de bovenstaande vraag. Uit de antwoorden blijken drie zaken door respondenten als belangrijk te worden ervaren:

1. Geef me de indruk dat je me serieus neemt – veel jongeren geven aan niet dit gevoel te hebben.
2. Zorg ervoor dat er voldoende tijd wordt gemaakt om contact te hebben. Veel opmerkingen zijn gebaseerd op de beleving dat er weinig contact is tussen de casemanager en de cliënt
3. Zorg ervoor dat je me duidelijk maakt wat ik kan verwachten.

#### Selectie van de antwoorden gegeven door jongeren uit de jeugdhulpverlening op open vraag 1

- Dat ze goed vertellen wat het plan is.
- Dat het soepel verloopt. En dat iedereen makkelijk te bereiken is.
- Dat ze mij begrijpen.
- Makkelijk te bereiken zijn en vooral dat ze naar me luisteren. Bij ieder wel weer anders!
- Het belangrijkste zou moeten zijn dat de casemanager met mij en mijn hulpverlener van de zorginstelling een gesprek zou hebben om het indicatiebesluit op het hulpverleningsplan af te stemmen. Maar helaas is dit nooit gebeurd.
- Dat ze duidelijk zeggen wat ze kunnen doen, en wat er gaat gebeuren.
- Niet te vaak een gesprek met mij. Dat ze ons helpt en luistert naar ons.
- Dat het iemand is met ervaring.
- Dat ze meer contact opnemen, want ik zie haar alleen als mijn hulpverlenerplan er is. Verder hoor of zie ik niks van jeugdzorg.
- Dat ze me serieus nemen en luisteren naar mijn advies/vragen.
- Dat ik wat er gaat gebeuren en dat er geen onverwachte beslissingen worden genomen.
- Dat ze meer moeten luisteren naar jongeren, goed met elkaar kunnen omgaan en altijd voor elkaar klaar staan.
- Dat ik diegene kan vertrouwen, ik diegene goed kan bereiken, goed mee kan praten, en dat het klikt.
- Dat ze aardig is en ze zich houdt aan afspraken.
- Ik vind dat alles goed uitgelegd wordt.

### 5.2 Jeugdhulpverlening ouders –

Wat vindt u het (aller)belangrijkste in het contact tussen u en bureau jeugdzorg?

Opvallend is dat ouders / verzorgers voor een groot deel dezelfde zaken aangeven die de jongeren beschreven hebben:

1. Ouders / verzorgers willen zich serieus genomen voelen
2. Zorg dat afspraken die je maakt nagekomen worden

### 3. Zorg dat je als Bureau Jeugdzorg (casemanager / gezinsvoogd) goed bereikbaar bent.

#### Selectie van de antwoorden gegeven door ouders uit de jeugdhulpverlening op open vraag 1

- Vertrouwen.
- Dat JZ het haalbare nastreeft in plaats van het wenselijke en het gevoel serieus genomen te worden.
- Dat als er afspraken worden gemaakt met ons, deze ook nagekomen worden.
- Openheid, duidelijke communicatie & heldere stappen zetten met elkaar.
- Duidelijkheid.
- Regelmatig contact houden over en weer.
- Ik baal ervan dat ik zo gemiddeld om het half jaar een nieuwe casemanager krijg toegewezen. Het scheidt geen band. En ik vind het juist zo belangrijk dat vertrouwen er is.
- Laagdrempelig, vriendelijk, goed bereikbaar, begrip.
- Heldere communicatie en snelle acties.
- Ze weten hoe moeilijk het soms is om met een moeilijk kind om te gaan (de onmacht). Zij gaven ons het gevoel dat ze ons begrepen, en dat gaf al veel steun. En dat ze hun uiterste best deden om onze zoon zo snel mogelijk geplaatst te krijgen, ondanks de zomervakantie.
- Dat we serieus genomen worden. Duidelijkheid over het vervolg.

### 5.3 Jeugdbescherming – jongeren

Wat vind je het (aller)belangrijkste in het contact tussen jou en Bureau Jeugdzorg?

In onderstaande tabel staan de antwoorden van de jongeren uit de jeugdbescherming. Ook veel van hen geven aan (in aanvulling wat binnen de jeugdhulpverlening door menig respondent wordt aangegeven) dat:

- A. cliënten meer contact willen tussen cliënt en (gezins)gezinsvoogd
- B. er duidelijkheid moet komen over wat cliënt kan verwachten in zijn / haar hulptraject
- C. er behoefte is om vertrouwen op te bouwen in de relatie gezinsvoogd / jongere

#### Selectie van de antwoorden gegeven door jongeren uit de jeugdbescherming op open vraag 1

- Dat ik geïnformeerd wordt over wat er gaat gebeuren.
- Goed dingen bespreken die om mij gaan.
- Ik vind het belangrijk dat mijn gezinsvoogd mij serieus neemt en aardig is en begrijpelijk.
- Dat ik ook te weten krijg wat mijn gezinsvoogd van plan is.
- Dat ze veel tijd voor je nemen om je te begrijpen.
- Dat ze er voor me is als ik haar nodig heb.
- Dat er contact is en dat ik serieus genomen word.
- Dat ze af en toe belt over hoe het gaat en dat ze me regelmatig komt opzoeken.
- Vertrouwen, duidelijke afspraken en mij kunnen helpen.
- Dat er een goede verbinding is en dat er goed naar elkaar geluisterd wordt.
- Dat mijn gezinsvoogd en ik met elkaar om kunnen gaan en dat ik haar alles kan vertellen (dat kan ik ook). Dat er genoeg contact tussen ons is. En dat ze er is als er wat aan de hand is (en dat is ze ook als er wat gebeurd!). Dus ik ben blij met mijn gezinsvoogd!
- Als ik iets vraag, krijg ik eerlijk antwoord. En dat de gezinsvoogd er voor "mij" is!

### 5.4 Jeugdbescherming – ouders

Wat vind je het (aller)belangrijkste in het contact tussen jou en bureau jeugdzorg?

De reacties van respondenten uit de doelgroep ouders/verzorgers jeugdbescherming geven aan dat:



- A. Zij vooral op zoek zijn naar duidelijkheid en eerlijkheid  
 B. Er voldoende momenten zijn waarop ouders het gevoel hebben op de hoogte gehouden te worden en gehoord te worden.

**Selectie van de antwoorden gegeven door jongeren uit de jeugdbescherming op open vraag 1**

- Dat ik gehoord wordt en dat ze ook wat doen met wat ik zeg. Dat ze neutraal tussen de gescheiden ouders staan en geen kant kiezen. Dat ze hun woord ook na komen. En dat ze in het belang van het kind handelen wat dat mis ik nog wel.
- Openheid, eerlijkheid en duidelijkheid.
- Dat zij meer contact opnemen met mij over hoe het nu gaat en hoe de thuissituatie is.
- Dat wij als mensen behandeld worden. Ik krijg nu de indruk dat ze naar ons kijken alsof ik gek ben en dat zij de meerderen en beteren zijn.!
- Vertrouwen!
- Serieus genomen worden. Duidelijkheid en eerlijkheid.
- Continuïteit van 1 en dezelfde gezinsgezinsvoogd. Dit jaar heb ik al 4 personen gesproken die aangaven voor langere tijd de gezinsgezinsvoogd te zijn.
- NB: Kinderen (6 en 10) verblijven bij moeder. Er is slecht contact tussen gezinsgezinsvoogd en mij. Er zijn wisselende contactpersonen en verschillende rapporten. Ik word slecht op de hoogte gehouden van de situatie van mijn kinderen en gemaakte afspraken worden niet nagekomen.

## 6. Aanwijzingen

Zoals al eerder is opgemerkt zijn de constatering en conclusies zoals hierboven weergegeven, gestoeld op een response van 163 cliënten uit een steekproef van 1070 (15%). Dat betekent dat de onderstaande aanbevelingen gebaseerd zijn op de terugkoppeling van 163 respondenten. De aanwijzingen zoals hieronder weergegeven moeten dus in vanuit dat perspectief gezien worden.

In de jeugdhulpverlening vielen een aantal zaken op. Ten eerste (omgang), over het algemeen voelen cliënten zich serieus genomen door hun casemanager. Echter, een groot deel van de respondenten geeft aan onvoldoende contact te hebben met de casemanager tijdens het hulptraject. Het is bekend dat casemanagers steeds minder tijd krijgen om de cliënt te contacteren tijdens de hulp, hetgeen een verklaring kan zijn voor de score. In de ogen van JIJ Utrecht zijn bovenstaande constatering en conclusies een rode draad. Weinig contact, wisselingen van casemanager. Vanuit de antwoorden op de open vraag, leidt dit in de ogen van de cliënt tot een beperkt vertrouwen. Hetgeen niet bijdraagt aan het gevoel ondersteund te worden in het hulptraject.

(informatie) Daarbij geeft een groot deel aan niet duidelijk te zijn verteld in het eerste gesprek met Bureau Jeugdzorg, wat men kon verwachten in het hulptraject. (samen spel) Reeds eerder heeft JIJ Utrecht signalen ontvangen dat vooral jongeren het idee hebben niet goed te begrijpen wat er door medewerkers van Bureau Jeugdzorg wordt verteld. Ook in dit onderzoek komt naar voren dat hoe jonger de doelgroep, hoe minder zij het gevoel hebben duidelijk te hebben wat zij kunnen verwachten.

Ongeveer 50% van de cliënten geeft aan in voldoende mate te zien dat casemanager en hulpverlener elkaar opzoeken om af te stemmen, een gelijke groep geeft aan het hier niet mee eens te zijn. Een meerderheid van de cliënten geeft aan dat afspraken tussen hen en de casemanager worden vastgelegd. JIJ Utrecht is benieuwd of deze afstemming in veel gevallen niet plaatsvindt of dat de cliënt niet op de hoogte is van deze afstemming. JIJ Utrecht hoort dan ook graag terug van Bureau Jeugdzorg wat hun ideeën hierover zijn, en wat men doet om deze perceptie om te buigen.

Binnen de jeugdbescherming (omgang) geven de meeste respondenten aan het (helemaal) eens te zijn met de stelling dat hun gezinsvoogd hen serieus neemt. Ook een meerderheid van de doelgroepen in de jeugdbescherming geeft aan dat er voldoende tijd wordt genomen voor contact door de gezinsvoogd. (informatie voorziening) Een belangrijke constatering is dat een meerderheid van respondenten binnen de jeugdbescherming aangeeft niet duidelijk geïnformeerd te zijn in het eerste gesprek wat men kon verwachten in hun hulptraject. Opvallend is dat hier door de respondenten lager gescoord wordt dan binnen de jeugdhulpverlening. Dit kan eraan gelegen zijn, dat het hier niet om vrijwillige hulp gaat. Echter, dat is niet duidelijk naar voren gekomen uit de antwoorden die door cliënten zijn gegeven. JIJ Utrecht is dan ook benieuwd of Bureau Jeugdzorg deze signalen herkent, en wat men eraan wil / kan doen om deze perceptie om te buigen.

(samenspel) Slechts een kleine meerderheid geeft aan dat de gezinsvoogd het indicatiebesluit heeft afgestemd op het hulpverleningsplan. Het merendeel geeft aan dat afspraken die gemaakt worden met de gezinsvoogd worden vastgelegd.

Op basis van bovenstaande constatering ziet JIJ Utrecht uit naar een reactie van Bureau Jeugdzorg. Om enerzijds te achterhalen of uitkomsten en signalen van cliënten herkend worden en anderzijds te horen wat Bureau Jeugdzorg in gang (heeft) (ge)zet om concreet met deze signalen aan de gang te gaan. Zo ook ziet JIJ Utrecht uit naar een reactie van de Provincie. JIJ Utrecht kan zich bijvoorbeeld voorstellen dat de hoge caseload een negatief effect heeft op de beleving van de cliënt dat zowel casemanager als gezinsvoogd daadwerkelijk klaar voor hen staat.

## 7. Het vervolg

### *Het vervolg*

Het is de ambitie van JIJ Utrecht om voor 17 november de aanwijzingen van de achterbanraadpleging met de Provincie (ambtenaren) en Bureau Jeugdzorg besproken te hebben.

Hierbij ziet JIJ Utrecht uit naar een reactie van beide partners in antwoord op de bevindingen uit deze 0-meting. JIJ Utrecht heeft bewust de keuze gemaakt om in dit onderzoek te constateren en waar mogelijk indicaties aan te geven.

Zij is dan ook benieuwd hoe zowel Bureau Jeugdzorg kijkt naar deze indicaties en welke ideeën de Provincie hierover heeft. JIJ Utrecht heeft de nadrukkelijke ambitie om op basis van de reacties van beide partners, concept aanbevelingen op te stellen vanuit cliëntperspectief. JIJ Utrecht spreekt de wens uit om deze aanbevelingen tijdens een bijeenkomst waarbij cliënten, medewerkers van Bureau Jeugdzorg en Provincie ambtenaren aanwezig zijn, bespreekbaar maken. Om gezamenlijk komen tot haalbare keuzes waarmee zowel Bureau Jeugdzorg als de provincie aan de slag kunnen.

Hiervoor wil JIJ Utrecht concrete afspraken maken over het hierboven beschreven vervolg en het moment waarop deze achterbanraadpleging opnieuw wordt uitgezet om te toetsen of cliënten een (positieve) ontwikkeling ervaren op de bovenstaande thema's.

## JIJ Utrecht

## Bijlage 1 - Uitwerkingstabellen vragenlijsten - Jeugdhulpverlening

Jeugdhulpverlening - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1		1	1			2	1		1	4	9		2	2	4	1		2		
Vr. 2		3	2			1	5		2	4	6	1	1	2	2			2		
Vr. 3	1	3	3		1	2	1			4	8	1	1	2	3			1		
Vr. 4		3	4			2	3		1	4	4	1	2	1	4			1		
Vr. 5		3				2	3		1	4	9		1	2	3	1	1			
Vr. 6		5	2		1	3	3		1	2	6	1	1	1	4					
Vr. 7		5	2			2	1		2	3	6	1	1	1	6					
Vr. 8		1	2		1	3	2			2	8	1	2	5	2				1	
Vr. 9		2	1		1	4	4		1	4	9	1	1	1	1					
Vr. 10		4	1		1	1	2		2	5	9			1	2				1	1
Vr. 11		2	1			2	2		1	4	9	1	2	3	3					

Jeugdhulpverlening - Pleegzorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1															1					
Vr. 2											1									
Vr. 3											1									
Vr. 4							1													
Vr. 5											1									
Vr. 6							1													
Vr. 7											1									
Vr. 8											1									
Vr. 9							1													
Vr. 10											1									
Vr. 11															1					

Achterbanraadpleging





Jeugdhulpverlening – Ambulante zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1							2			1		2			1	3			1	1
Vr. 2							1				1	2			1	3		1	1	1
Vr. 3			1				1					2			1	3		1	1	1
Vr. 4			1	1			1					1		1	1	2			1	2
Vr. 5			1	1			1				1	3		1	1	2				
Vr. 6			1	2			2			1		2			1	2				
Vr. 7			1	1		1				2		3			1	2				
Vr. 8		1					2			1		3				3			1	
Vr. 9		1	1	1							2	1			1	2				2
Vr. 10		1	1	2						1		1			1	3				
Vr. 11				1		1	1				1	2			1	3			1	

Jeugdhulpverlening – Andere zorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1			1	1					1	1	1	2				3		1		
Vr. 2			1	1				1	1	1	1	3				1				
Vr. 3			1	1		1		2			1	3					1	1		
Vr. 4		1	1	1			1	2	1			2				1		1		
Vr. 5		1	1	1				1	1			3			1	1		1		
Vr. 6			1	1		1	1	3	1			1				1		1		
Vr. 7	1		1	1			1	1		1		4						1		
Vr. 8	1		1					2		1	1	2				1		1		1
Vr. 9			1	1		1		2			1	3	1					1		
Vr. 10		1	1	2			1	3				1	1					1		
Vr. 11			1	1				1			1	2	1	1		1		1		1

## Bijlage 2 - Uitwerkingstabellen vragenlijsten - Jeugdbescherming

Jeugdbescherming - Residentieel																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1	1	3	2	1		2	2	3	2	17	7	2	3	13	4	1	1	1		
Vr. 2	1	10	2	1	1	5	5	2	2	13	4	4	2	8	4		1			
Vr. 3	1	6	5	1	4	12	4	5	1	9	3	1		8	3		1	1		
Vr. 4	1	8	2	1	1	5	5	2	1	12	5	3	2	9	3	1	2	2		
Vr. 5	2	2	1			12	7	4	3	12	5	3	1	7	2		1	3		
Vr. 6	1	6	2		2	15	4	2	3	11	7	4		3	2	1	1	1		
Vr. 7	2	4	2		2	11	2	3	1	14	7	4	1	7	3		1		1	
Vr. 8	2	5	1		3	7	3	3	1	17	6	4		4	4		1	3	1	
Vr. 9	2	3	1	1	1	8	4	2	3	19	8	3		3	2	1	1	3		
Vr. 10	1	4	1	1	2	7	3	2	1	15	9	4	1	8	2		1	2		
Vr. 11	1	1	1			2	1	3	3	23	10	3	2	8	2	1	1	2	1	

Jeugdbescherming - Pleegzorg																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1										3			1	1						
Vr. 2						1				2			1					1		
Vr. 3										2			1	1				1		
Vr. 4						1				3							1			
Vr. 5						3							1	1						
Vr. 6		1			1	2								1						
Vr. 7						3				1							1			
Vr. 8										4							1			
Vr. 9		1								3							1			
Vr. 10		1								3							1			
Vr. 11		1								2				1			1			



<b>Jeugdbescherming – Ambulante zorg</b>																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1				2	1			2							1					
Vr. 2				2				2	1	1										
Vr. 3				2				2	1	1										
Vr. 4	1			2				2							1					
Vr. 5	1			3				1							1					
Vr. 6	1			2				2							1					
Vr. 7	1							2							1					
Vr. 8	1			1				1							1					
Vr. 9	1			2		1														
Vr. 10	1			1		1		1				1								1
Vr. 11				1				2		1		1					1			

<b>Jeugdbescherming – Andere zorg</b>																				
	Helemaal niet mee eens				Niet mee eens				Wel mee eens				Helemaal mee eens				Geen antwoord			
	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V	<12	12-15	16-18	O/V
Vr. 1							1	2		2		2		1						
Vr. 2			1	1		1				2		3								
Vr. 3		1	1					2		2		2								
Vr. 4		1		1						2	1	2								1
Vr. 5				1		1				2	1	3								
Vr. 6				1		2		3		1					1					
Vr. 7			1	1				1		3		1								1
Vr. 8						1		3		2	1									1
Vr. 9		1					1	3		2		1								
Vr. 10		1		1				2		2	1	1								
Vr. 11		1				1		1		1		3			1					

### Bijlage 3 Uitgestuurde vragenlijsten - Jeugdhulpverlening

## Vertel jouw mening over Bureau Jeugdzorg

JIJ Utrecht laat de stem laat horen van jongeren die contact hebben met de Jeugdzorg. Dus: ook jouw stem wordt door ons gehoord en dát vindt JIJ Utrecht belangrijk! Door jouw stem komt JIJ Utrecht jouw mening over de Jeugdzorg te weten, en omdat deze vragenlijst niet alleen door jou, maar ook door heel veel andere jongeren wordt ingevuld, komt JIJ Utrecht erachter wat jullie vinden dat er goed gaat in de Jeugdzorg én wat er beter kan.

Bureau Jeugdzorg verstuurt de vragenlijst, want ze gaan heel voorzichtig om met jouw gegevens. Met deze vragenlijst wil JIJ Utrecht erachter komen **wat jij vind van het contact dat je hebt met Bureau Jeugdzorg**. JIJ Utrecht verzamelt alle antwoorden en geeft aan Bureau Jeugdzorg door wat jongeren belangrijk vinden. Hoe meer jongeren de vragenlijst invullen, hoe beter we jullie mening door kunnen geven.

Het invullen van de vragenlijst kost niet veel tijd en als bonus, omdat we jou graag willen bedanken voor het geven van je mening, krijg je van ons een **tegoedbon van €5,-** toegestuurd. Vul daarvoor wel goed je adresgegevens in, zodat we zeker weten dat de tegoedbon goed aankomt. Als je een vraag niet snapt of er geen antwoord op hebt mag je deze gewoon overslaan.

Alvast bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Christian Schütte

JIJ Utrecht

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

### De vragenlijst – “bureau jeugdzorg”

Wat is je naam?(voor- en achternaam) :

Wat is je leeftijd? :

Welke hulpvorm ontvang je? :

Wat is je adres en huisnummer? :

Wat is je postcode en woonplaats? :



Voordat je de onderstaande vragenlijst invult, hebben we een woordenlijstje gemaakt om je uit te leggen wat we precies bedoelen.

**Hulpverleningsplan** Plan van aanpak; waar gaat aan gewerkt worden en hoe?

**Indicatiebesluit** Een indicatie wordt geschreven *over* de jongere *door* de hulpverlener. In het indicatiebesluit staat informatie over de jongere en het plan van aanpak. Er staan in het indicatiebesluit een aantal doelen waar de jongere (samen met de hulpverlener) aan werkt.

**Hulpverlener** Persoon die de jongere hulp biedt bij het maken en het uitvoeren van het plan van aanpak.

**Hulptraject** Het plan van aanpak dat is gemaakt duurt vaak enkele maanden of langer. De tijd tussen het begin en het eind van het plan wordt het *hulptraject* genoemd.

**Casemanager** Overziet het contact tussen de zorginstelling en de jongere. Werkt samen met de hulpverlener aan het plan van aanpak van de jongere.

Hieronder staan een aantal vragen, kleur het bolletje in van het antwoord dat jij het beste vindt passen.

**Omgang met de casemanager**

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
1. Mijn casemanager neemt mij serieus.	0	0	0	0
2. Mijn casemanager heeft genoeg tijd voor mij.	0	0	0	0
3. Mijn casemanager kan ik makkelijk bereiken.	0	0	0	0
4. Mijn casemanager neemt met mij contact op tijdens de hulp.	0	0	0	0

**Informatie die ik krijg**

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
5. Ik heb voldoende informatie van bureau jeugdzorg gekregen. En ik weet wat er in mijn hulptraject gebeurt.	0	0	0	0
6. Vanaf het eerste gesprek bij bureau jeugdzorg is mij verteld en was het voor mij duidelijk wat ik kon verwachten.	0	0	0	0
7. De casemanager heeft mij uitgelegd wat er in het indicatiebesluit staat.	0	0	0	0
8. Als ik het indicatiebesluit lees, begrijp ik wat er staat.	0	0	0	0

**De casemanager en de hulpverlener**

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
9. Mijn casemanager heeft gekeken of mijn indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan dat samen met mij is gemaakt.	0	0	0	0
10. Ik heb samen met mijn casemanager en mijn hulpverlener van de zorginstelling een gesprek gehad om het indicatiebesluit op het hulpverleningsplan af te stemmen.	0	0	0	0
11. Afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de casemanager worden opgeschreven.	0	0	0	0

# Vertel uw mening over de hulp van Bureau Jeugdzorg Utrecht

Beste ouder/opvoeder,

JIJ Utrecht is een instelling die de stem laat horen van jongeren, ouders en hulpverleners die contact hebben met de Jeugdzorg in Utrecht. JIJ Utrecht vindt het van groot belang dat uw stem gehoord wordt en U uw mening over de Jeugdzorg kunt geven. Door uw mening komt JIJ Utrecht erachter wat er in de Jeugdzorg goed gaat én wat er beter kan.

Vandaar dat JIJ Utrecht deze enquête stuurt. JIJ Utrecht is benaderd door Bureau Jeugdzorg om erachter te komen wat U vindt van het *contact* dat U met Bureau Jeugdzorg heeft. JIJ Utrecht verzamelt alle antwoorden en vertelt vervolgens aan Bureau Jeugdzorg wat U belangrijk vindt in de ondersteuning die U ontvangt van Bureau Jeugdzorg Utrecht.

Om privacy redenen wordt deze brief niet verstuurd door JIJ Utrecht, maar door Bureau Jeugdzorg. We hopen op veel reacties, want hoe meer cliënten reageren, hoe beter we uw mening kunnen teruggeven aan Bureau Jeugdzorg! Wanneer U uw adresgegevens invult, zorgt JIJ Utrecht dat U op de hoogte wordt gebracht van de uitkomsten van deze enquête.

JIJ Utrecht wil U alvast hartelijk bedanken voor de tijd en uw mening!

Christian Schütte

JIJ Utrecht

## De vragenlijst – “Hulp van Bureau Jeugdzorg”

Wat is uw naam?(voor- en achternaam) :

Wat is uw leeftijd? :

Met welke hulpvorm heeft u te maken? :

Wat is uw adres en huisnummer? :

Wat is uw postcode en woonplaats? :

Voordat U de onderstaande vragenlijst invult, hebben we een woordenlijst gemaakt om voor U onderduidelijkheid te voorkomen.

- Hulpverleningsplan** Plan van aanpak; waar gaat de jongere aan werken en hoe?
- Indicatiebesluit** Een indicatie wordt geschreven *over* uw kind *door* de hulpverlener. In het indicatiebesluit staat informatie over uw kind en het plan van aanpak. Er staan in het indicatiebesluit een aantal doelen waar uw kind (samen met de hulpverlener) aan werkt.
- Hulpverlener** Persoon van de zorginstelling die uw kind hulp biedt bij het maken en het uitvoeren van het hulpverleningsplan.
- Hulptraject** Het plan van aanpak dat is gemaakt duurt vaak enkele maanden of langer. De tijd tussen het begin en het eind van het plan wordt het *hulptraject* genoemd.
- Casemanager** Overziet het contact tussen de zorginstelling, uw kind en uzelf. Werkt samen met de hulpverlener aan het plan van aanpak voor uw kind.

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
<b>Omgang met de casemanager</b>				
1. De casemanager neemt mij serieus.	0	0	0	0
2. De casemanager heeft genoeg tijd voor mij.	0	0	0	0
3. De casemanager kan ik makkelijk bereiken.	0	0	0	0
4. De casemanager houdt me op de hoogte tijdens de hulp van mijn kind	0	0	0	0

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
<b>Informatie die ik krijg</b>				
5. Ik heb voldoende informatie van bureau jeugdzorg gekregen. En ik weet wat er in het hulptraject gebeurt.	0	0	0	0
6. Vanaf het eerste gesprek bij bureau jeugdzorg is mij verteld en was het voor mij duidelijk wat ik kon verwachten.	0	0	0	0
7. De casemanager heeft mij uitgelegd wat er in het indicatiebesluit staat.	0	0	0	0

8. Als ik het indicatiebesluit lees, begrijp ik wat er staat 0 0 0 0

**De casemanager en de hulpverlener**

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
9. De casemanager heeft gekeken of het indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan dat voor mijn kind is gemaakt.	0	0	0	0
10. Mijn kind heeft samen met de casemanager en hulpverlener van de zorginstelling een gesprek gehad om het indicatiebesluit op het plan af te stemmen.	0	0	0	0
11. Afspraken die ik maak met de hulpverlener en de casemanager worden opgeschreven.	0	0	0	0

Bijlage 3 - Uitgestuurde vragenlijsten - Jeugdhulpverlening

## Vertel jouw mening over Bureau Jeugdzorg

JIJ Utrecht laat de stem laat horen van jongeren die contact hebben met de Jeugdzorg. Dus: ook jouw stem wordt door ons gehoord en dát vindt JIJ Utrecht belangrijk! Door jouw stem komt JIJ Utrecht jouw mening over de Jeugdzorg te weten, en omdat deze vragenlijst niet alleen door jou, maar ook door heel veel andere jongeren wordt ingevuld, komt JIJ Utrecht erachter wat jullie vinden dat er goed gaat in de Jeugdzorg én wat er beter kan.

Bureau Jeugdzorg verstuurt de vragenlijst, want ze gaan heel voorzichtig om met jouw gegevens. Met deze vragenlijst wil JIJ Utrecht erachter komen **wat jij vind van het contact dat je hebt met Bureau Jeugdzorg**. JIJ Utrecht verzamelt alle antwoorden en geeft aan Bureau Jeugdzorg door wat jongeren belangrijk vinden. Hoe meer jongeren de vragenlijst invullen, hoe beter we jullie mening door kunnen geven.

Het invullen van de vragenlijst kost niet veel tijd en als bonus, omdat we jou graag willen bedanken voor het geven van je mening, krijg je van ons een **tegoedbon van €5,-** toegestuurd. Vul daarvoor wel goed je adresgegevens in (in blokletters), zodat we zeker weten dat de tegoedbon goed aankomt. Als je een vraag niet snapt of er geen antwoord op hebt mag je deze gewoon overslaan.

Alvast hartstikke bedankt voor het invullen van de vragenlijst!

Christian Schütte

JIJ Utrecht

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

### De vragenlijst – “Bureau Jeugdzorg”

Wat is je naam?(voor- en achternaam) :

Wat is je leeftijd? :

Welke hulpvorm ontvang je? :

Wat is je adres en huisnummer? :

Wat is je postcode en woonplaats? :

Voordat je de onderstaande vragenlijst invult, hebben we een woordenlijstje gemaakt om je uit te leggen wat we precies bedoelen.

- Hulpverleningsplan** Plan van aanpak; waar gaat de jongere aan werken en hoe?
- Indicatiebesluit** Een indicatie wordt geschreven *over* de jongere *door* de hulpverlener. In het indicatiebesluit staat informatie over de jongere en het plan van aanpak. Er staan in het indicatiebesluit een aantal doelen waar de jongere (samen met de hulpverlener) aan werkt.
- Hulpverlener** Persoon die de jongere hulp biedt bij het maken en het uitvoeren van het plan van aanpak.
- Hulptraject** Het plan van aanpak dat is gemaakt duurt vaak enkele maanden of langer. De tijd tussen het begin en het eind van het plan wordt het *hulptraject* genoemd.
- Gezinsgezinsvoogd** De gezinsgezinsvoogd is verantwoordelijk is voor de hulp na het indicatiebesluit.

Hieronder staan een aantal vragen, kleur het bolletje in van het antwoord dat jij het beste vindt passen.



Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
------------------------	---------------	--------------	-------------------

### Omgang met de gezinsgezinsvoogd

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
1. Mijn gezinsgezinsvoogd neemt mij serieus.	0	0	0	0
2. Mijn gezinsgezinsvoogd heeft genoeg tijd voor mij.	0	0	0	0
3. Mijn gezinsgezinsvoogd kan ik makkelijk bereiken.	0	0	0	0
4. Mijn gezinsgezinsvoogd neemt met mij contact op tijdens de hulp.	0	0	0	0

### Informatie die ik krijg

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
5. Ik heb voldoende informatie van bureau jeugdzorg gekregen. En ik weet wat er in mijn hulptraject gebeurt.	0	0	0	0
6. Vanaf het eerste gesprek bij bureau jeugdzorg is mij verteld en was het voor mij duidelijk wat ik kon verwachten.	0	0	0	0
7. De gezinsgezinsvoogd heeft mij uitgelegd wat er in het indicatiebesluit staat.	0	0	0	0
8. Als ik het indicatiebesluit lees, begrijp ik wat er staat.	0	0	0	0

### De gezinsgezinsvoogd en de hulpverlener

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
9. Mijn gezinsgezinsvoogd heeft gekeken of mijn indicatiebesluit past bij het hulpverleningsplan dat samen met mij is gemaakt.	0	0	0	0
10. Ik heb samen met mijn gezinsgezinsvoogd en mijn hulpverlener van de zorginstelling een gesprek gehad om het indicatiebesluit op het plan af te stemmen.	0	0	0	0
11. Afspraken die ik maak met mijn hulpverlener en de gezinsvoogd worden opgeschreven.	0	0	0	0



# Vertel uw mening over de hulp van Bureau Jeugdzorg

Beste ouder/opvoeder,

JIJ Utrecht is een instelling die de stem laat horen van jongeren, ouders en hulpverleners die contact hebben met de Jeugdzorg in Utrecht. JIJ Utrecht vindt het van groot belang dat uw stem gehoord wordt en U uw mening over de Jeugdzorg kunt geven. Door uw mening komt JIJ Utrecht erachter wat er in de Jeugdzorg goed gaat én wat er beter kan.

Vandaar dat JIJ Utrecht deze enquête stuurt. JIJ Utrecht is benaderd door Bureau Jeugdzorg om erachter te komen wat U vindt van het *contact* dat U met Bureau Jeugdzorg heeft. JIJ Utrecht verzamelt alle antwoorden en vertelt vervolgens aan Bureau Jeugdzorg wat U belangrijk vindt in de ondersteuning die U ontvangt van Bureau Jeugdzorg Utrecht.

Om privacy redenen wordt deze brief niet verstuurd door JIJ Utrecht, maar door Bureau Jeugdzorg. We hopen op veel reacties, want hoe meer cliënten reageren, hoe beter we uw mening kunnen teruggeven aan Bureau Jeugdzorg! Wanneer U uw adresgegevens invult, (in blokletters) zorgt JIJ Utrecht dat U op de hoogte wordt gebracht van de uitkomsten van deze enquête.

JIJ Utrecht wil U alvast hartelijk bedanken voor de tijd en uw mening!

Christian Schütte

JIJ Utrecht

## De vragenlijst – “hulp bureau jeugdzorg”

Wat is uw naam?(voor- en achternaam) :

Wat is uw leeftijd? :

Met welke hulpvorm heeft uw kind te maken? :

Wat is uw adres en huisnummer? :

Wat is uw postcode en woonplaats? :



5. De gezinsgezinsvoogd neemt mij serieus.	0	0	0	0
6. De gezinsgezinsvoogd heeft genoeg tijd voor mij.	0	0	0	0
7. De gezinsgezinsvoogd kan ik makkelijk bereiken.	0	0	0	0
8. De gezinsgezinsvoogd neemt met mij contact op tijdens de hulp.	0	0	0	0

**Informatie die ik krijg**

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
12. Ik heb voldoende informatie van bureau jeugdzorg gekregen. En ik weet wat er in het hulptraject gebeurt.	0	0	0	0
13. Vanaf het eerste gesprek bij bureau jeugdzorg is mij verteld en was het voor mij duidelijk wat ik kon verwachten	0	0	0	0
14. De gezinsgezinsvoogd heeft mij uitgelegd wat er in het indicatiebesluit van mijn kind staat.	0	0	0	0
15. Als ik het indicatiebesluit lees, begrijp ik wat er staat.	0	0	0	0

**De gezinsgezinsvoogd en de hulpverlener**

	Helemaal niet mee eens	Niet mee eens	Wel mee eens	Helemaal mee eens
16. De gezinsgezinsvoogd heeft gekeken of het indicatiebesluit van mijn kind past bij het hulpverleningsplan dat (samen met mijn kind) is gemaakt.	0	0	0	0
17. Mijn kind heeft samen met de gezinsgezinsvoogd en de hulpverlener van de zorginstelling een gesprek gehad om het indicatiebesluit op het plan af te stemmen.	0	0	0	0
18. Afspraken die mijn kind maakt met de hulpverlener en de gezinsgezinsvoogd worden opgeschreven.	0	0	0	0

Achterbanraadpleging

