

BIJLAGENRAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2023

Gemeente Oosterhout





Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Leeswijzer	2
2 Vragenlijsten	3
2.1 Toegang tot de jeugdhulp – Ouders/verzorgers	3
2.2 Kwaliteit van de jeugdhulp – Ouders/verzorgers	6
2.3 Toegang tot de jeugdhulp – Jongeren	8
2.4 Kwaliteit van de jeugdhulp – Jongeren	9
3 Toelichtingen Open Vragen	10
3.1 Toegang tot de jeugdhulp – Jeugdwet	10
3.2 Kwaliteit van de jeugdhulp – Jeugdwet	12





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oosterhout is het belangrijk om te weten hoe inwoners de (toegang tot) jeugdhulp ervaren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente samen met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2023 uitgevoerd. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van inwoners en kan de gemeente – waar nodig – haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Leeswijzer

Dit rapport betreft een bijlagenrapport. Hoofdstuk 2 bevat de vragenlijsten die gebruikt zijn voor het onderzoek. Het gaat hierbij om de vragenlijst over de *toegang* tot de hulp en het contact met de gemeente en om de vragenlijst over de *kwaliteit* en het *effect* van de hulp. Zowel de vragenlijsten bedoeld voor ouders als die bedoeld voor jongeren zijn opgenomen. Hoofdstuk 3 bevat een integrale (geanonimiseerde) weergave van de toelichtingen bij de open vragen. Wanneer delen van een toelichting (mogelijk) herleidbaar waren naar individuen zijn deze vervangen door (**).





2 | Vragenlijsten

2.1 Toegang tot de jeugdhulp – Ouders/verzorgers

OOSTERHOUT – TOEGANG TOT DE HULP VANUIT DE JEUGDWET

- Fijn dat u uw mening wilt delen. U heeft een aanvraag gedaan voor Jeugdhulp. Deze vragenlijst gaat over uw ervaring met het aanvragen van Jeugdhulp.
- Kruis het vakje van uw keuze aan.
- Heeft u **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Neem contact op met de helpdesk. Bel of stuur een Whatsapp bericht naar: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

TOEGANG TOT HULP EN CONTACT MET DE GEMEENTE OOSTERHOUT

De volgende vragen gaan over uw ervaring met de toegang tot hulp.

1. Hoe bent u terecht gekomen bij de gemeente Oosterhout?

- ☐ Zelf contact opgenomen
- ☐ Ik heb telefonisch contact gehad met het Sociaal Team van de gemeente
- ☐ Via de website van de gemeente
- ☐ Via de huisarts
- ☐ Via school
- ☐ Via een specialist of psycholoog
- ☐ Anders, namelijk:
- ☐ Weet ik niet (meer)

2. Waarom nam u (of iemand anders namens u) contact op met de gemeente? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Mijn kind heeft moeite met lezen of schrijven
- ☐ Mijn kind heeft moeite met concentreren
- ☐ Mijn kind heeft gedragsproblemen
- ☐ Mijn kind heeft een lichamelijke beperking
- ☐ Mijn kind heeft problemen met drugs of alcohol
- ☐ Mijn kind voelt zich angstig of ongelukkig
- ☐ Mijn kind heeft moeite met sociale contacten
- ☐ Mijn kind woont in een lastige thuissituatie
- ☐ We kunnen hulp gebruiken bij het opvoeden van mijn kind/ons gezin
- ☐ Anders, namelijk:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t./ Geen mening
3. Ik wist waar ik terecht kon toen ik hulp nodig had	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. De stappen binnen het aanvraagproces waren gemakkelijk te doorlopen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Mijn gezin en ik hebben (maar) één keer ons verhaal hoeven te vertellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

INFORMATIE OP DE WEBSITE, OVER HET PLAN VAN AANPAK EN DE BESCHIKKINGSBRIEF

Het kan zijn dat u informatie heeft opgezocht op de website van de gemeente. Daarnaast heeft u van de gemeente informatie ontvangen tijdens het aanvraagproces. Bijvoorbeeld over het plan van aanpak of de beschikkingsbrief.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t./ Geen mening
6. De informatie op de website van de gemeente is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. De informatie die ik van de gemeente ontvang heb is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐



8. Vindt u de informatie van de gemeente onduidelijk? U kunt hieronder vertellen waarom en/of tips geven.

DE ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

De volgende vragen gaan over de onafhankelijke cliëntondersteuner en over de informatie van de gemeente. Een onafhankelijke cliëntondersteuner is iemand waarbij u terecht kunt met al uw vragen over bijvoorbeeld zelfstandig leven, zorg, ondersteuning en wonen. Hij of zij bekijkt samen met u wat het beste is in uw situatie. De onafhankelijke cliëntondersteuner kan u bijvoorbeeld adviseren en ondersteunen bij het doen van een aanvraag of ondersteunen bij een gesprek met de medewerker van de gemeente of andere instelling. Alle inwoners kunnen en mogen gratis gebruik maken van de onafhankelijke cliëntondersteuner.

9. Heeft u gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?

- ☐ Ja —> Ga door naar vraag 11
- ☐ Nee

10. Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner?

(Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik wist niet dat ik daar gebruik van kon maken
- ☐ Ik kon de aanvraag zelf regelen en had hier geen hulp bij nodig
- ☐ Ik kon hulp krijgen van familie, vrienden of kennissen
- ☐ Ik had geen behoefte aan een cliëntondersteuner
- ☐ Andere reden, namelijk:

—> Ga door naar vraag 12

11. Hoe bent u geïnformeerd over het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ik werd erop geattendeerd door de medewerker van de gemeente
- ☐ Ik werd erop geattendeerd door familie, vrienden of kennissen
- ☐ Ik zag een folder liggen bij de gemeente
- ☐ Ik heb een folder ontvangen van de gemeente
- ☐ Het stond in de uitnodigingsbrief voor het keukentafelgesprek
- ☐ Anders, namelijk:

HET (KEUKENTAFEL)GESPREEK

De volgende vragen gaan over het (keukentafel)gesprek. U heeft mogelijk een gesprek gehad en een verslag ontvangen.

12. Wat vond u van de wachttijd tot het (keukentafel)gesprek?

- ☐ Korter dan verwacht
- ☐ Ongeveer zo lang als ik had verwacht
- ☐ Langer dan ik had verwacht
- ☐ Te lang

13. Tijdens het wachten tot de start van de hulp is de behoefte aan ondersteuning van mijn kind/gezin:

- ☐ Groter geworden
- ☐ Gelijk gebleven
- ☐ Kleiner geworden

OOSTERHOUT 2023 JWV TOEGANG

<TOKEN>

718629


14. Was er bij het (keukentafel)gesprek iemand anders aanwezig? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Ja, een naaste (partner, kind, ouder, vriend)
☐ Ja, een cliëntondersteuner
☐ Ja, een vrijwilliger of maatje
☐ Ja, iemand anders, namelijk:
☐ Nee

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t./ Geen mening
15. De medewerker luisterde goed naar het verhaal van mij en mijn gezin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
16. De medewerker heeft samen met mij en mijn gezin naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐
17. Mijn gezin en ik konden al onze vragen stellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
18. De gemaakte afspraken zijn tot nu toe nagekomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

ALGEMENE TEVREDENHEID AANVRAGEN

De volgende vragen gaan tot slot over de tevredenheid met het regelen van hulp.

19. Wat was de oplossing voor uw aanvraag? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ We kregen het advies om de oplossing voor onze hulpvraag in onze eigen omgeving te zoeken
☐ We zijn doorverwezen naar een welzijnsorganisatie, activiteit of buurthuis
☐ We zijn doorverwezen naar een (specialistische) zorgverlener, zoals de huisarts of wijkverpleegkundige
☐ We kregen hulp via een Jeugdhulpaanbieder
☐ Anders, namelijk:

20. Beantwoord de volgende stelling: Ik heb de hulp gekregen die mijn kind/ons gezin nodig heeft

- ☐ Helemaal mee eens
☐ Mee eens
☐ Neutraal
☐ Mee oneens
☐ Helemaal mee oneens

21. Hoe tevreden bent u over het aanvragen van hulp? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

22. Heeft u nog opmerkingen over het aanvragen van hulp?

Bedankt voor het invullen!



2.2 Kwaliteit van de jeugdhulp – Ouders/verzorgers

OOSTERHOUT – DE HULP VANUIT DE JEUGDWET

- Fijn dat u uw mening wilt delen. Uw kind/gezin ontvangt hulp vanuit de Jeugdwet. Deze vragenlijst gaat over uw ervaring met de hulp die uw kind/gezin krijgt.
- Kruis het vakje van uw keuze aan.
- Heeft u vragen over de vragenlijst of het onderzoek? Neem contact op met de helpdesk van Zorgfocuz. Bel of stuur een Whatsapp bericht naar: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

DE HULP VAN DE JEUGDHULPAANBIEDER

De volgende vragen gaan over de hulp die uw kind/gezin krijgt.

1. Welke hulp krijgt uw kind/uw gezin naar aanleiding van uw aanvraag? (Meerdere antwoorden mogelijk)

- ☐ Psychologische hulp (voor concentratie, gevoelens van angst, ongelukkig zijn, sociale contacten)
- ☐ Hulp bij dyslexie en andere leerproblemen
- ☐ Hulp voor gedragsproblemen
- ☐ Hulp bij ontwikkelingsproblematiek of een (licht) verstandelijk beperking
- ☐ Begeleiding bij het dagelijks leven en persoonlijke verzorging
- ☐ Begeleiding bij opvoed- en groei problemen
- ☐ Anders, namelijk:

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t./ Geen mening
2. Mijn kind/gezin heeft de afgesproken hulp ontvangen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. De hulp is snel gestart na de aanvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Van de jeugdhulpaanbieder heb ik de hulp gekregen die mijn kind/gezin nodig had	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Beslissingen over de hulp worden in overleg met mij/ons gezin genomen	☐	☐	☐	☐	☐	☐
6. De hulpverlener behandelt mij/ons gezin met respect	☐	☐	☐	☐	☐	☐

HET RESULTAAT VAN DE JEUGDHULP

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp die uw kind/uw gezin krijgt.

	Helemaal mee eens	Mee eens	Neutraal	Mee oneens	Helemaal mee oneens	N.v.t./ Geen mening
7. Door de hulp gaat het beter met mijn kind/ons gezin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Door de hulp gaat het thuis beter	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk, of in een andere omgeving	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in mijzelf/ons gezin	☐	☐	☐	☐	☐	☐
11. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐



12. Hoe tevreden bent u over de hulp voor uw kind/uw gezin? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

13. Heeft u nog opmerkingen over de hulp?

TOT SLOT

14. De gemeente wil later dit jaar mogelijk verder in gesprek over uw ervaringen met (het aanvragen van) de Jeugdhulp. Dit zou bijvoorbeeld kunnen via een (telefonisch) gesprek of een groepsgesprek. De gemeente wil namelijk graag de dienstverlening verbeteren. Wilt u hieraan meedoen? (ZorgfocuZ bewaart uw gegevens los van uw antwoorden. De gemeente weet dus niet welke antwoorden u heeft gegeven).

- ☐ Nee → U bent klaar met de vragenlijst, bedankt!
- ☐ Ja →

Naam: _____

Telefoonnummer: _____

E-mailadres: _____

Bedankt voor het invullen!



2.3 Toegang tot de jeugdhulp – Jongeren

OOSTERHOUT – TOEGANG TOT DE HULP VANUIT DE JEUGDWET

- Fijn dat jij je mening wilt geven over jouw ervaringen met de Jeugdhulp. De gemeente kan niet zien welke antwoorden jij geeft. Jouw antwoorden zorgen er niet voor dat de hulp die jij krijgt verandert.
- Kruis het vakje van jouw keuze aan.
- Heb je **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Bel of stuur een Whatsapp bericht naar de helpdesk van Zorgfocuz: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

TOEGANG TOT HULP EN CONTACT MET DE GEMEENTE OOSTERHOUT

De volgende vragen gaan over je ervaring met de toegang tot hulp.

Beantwoord de volgende vragen	 Helemaal eens	 Eens	 Neutraal	 Oneens	 Helemaal oneens	Weet niet, geen mening			
1. Ik wist waar ik terecht kon toen ik hulp nodig had	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
2. Ik heb (maar) één keer mijn verhaal hoeven te vertellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
3. De informatie die ik van de gemeente ontvangen heb is duidelijk	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
4. De medewerker luisterde goed naar mijn verhaal	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
5. De medewerker heeft samen met mij naar oplossingen gezocht	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
6. Ik kon al mijn vragen stellen	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
7. Ik heb de hulp gekregen die ik nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐	☐			
8. Hoe tevreden ben je over het aanvragen van hulp? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)									
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

9. Heb je nog tips op opmerkingen over het aanvragen van hulp? (wat gaat goed, wat kan beter?)

Bedankt voor het invullen!



2.4 Kwaliteit van de jeugdhulp – Jongeren

OOSTERHOUT – DE HULP VANUIT DE JEUGDWET

- Fijn dat jij je mening wilt geven over jouw ervaringen met de Jeugdhulp. De gemeente kan niet zien welke antwoorden jij geeft. Jouw antwoorden zorgen er niet voor dat de hulp die jij krijgt verandert.
- Kruis het vakje van jouw keuze aan.
- Heb je **vragen over de vragenlijst of het onderzoek**? Bel of stuur een Whatsapp bericht naar de helpdesk van Zorgfocuz: 050 20 53 014 (op werkdagen tussen 9:00 en 17:30), e-mail: helpdesk@zorgfocuz.nl.

DE HULP VAN DE JEUGDHULPAANBIEDER

De volgende vragen gaan over de hulp die je krijgt.

Beantwoord de volgende vragen	 Helemaal eens	 Eens	 Neutraal	 Oneens	 Helemaal oneens	Weet niet, geen mening
1. Ik krijg de hulp die is afgesproken	☐	☐	☐	☐	☐	☐
2. De hulp is snel gestart na de aanvraag	☐	☐	☐	☐	☐	☐
3. Ik krijg de hulp die ik nodig heb	☐	☐	☐	☐	☐	☐
4. Ik kan meebeslissen over de hulp die ik krijg	☐	☐	☐	☐	☐	☐
5. Ik word op een fijne manier geholpen	☐	☐	☐	☐	☐	☐

HET RESULTAAT VAN DE JEUGDHULP

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp die je krijgt.

Beantwoord de volgende vragen	 Helemaal eens	 Eens	 Neutraal	 Oneens	 Helemaal oneens	Weet niet, geen mening
6. Door de hulp gaat het beter met mij	☐	☐	☐	☐	☐	☐
7. Door de hulp gaat het beter als ik thuis ben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
8. Door de hulp gaat het beter als ik op school, op mijn werk of ergens anders ben	☐	☐	☐	☐	☐	☐
9. Door de hulp heb ik meer vertrouwen in mijzelf	☐	☐	☐	☐	☐	☐
10. Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp	☐	☐	☐	☐	☐	☐

11. Hoe tevreden ben je over de hulp die je krijgt? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)

1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐	☐

12. Heb je nog tips of opmerkingen over van de hulp die je krijgt? (wat gaat goed, wat kan beter)

Bedankt voor het invullen!

OOSTERHOUT 2023 JWJ KWALITEIT

<TOKEN>

7 4 2 9 9 8



3 | Toelichtingen Open Vragen

3.1 Toegang tot de jeugdhulp – Jeugdwet

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Hoe bent u terecht gekomen bij de gemeente Oosterhout?

Care forward.

Mijn kinderen begeleid.

Stichting mee.

Surplus.

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Waarom nam u (of iemand anders namens u) contact op met de gemeente?

Destijds alles hierboven. Inmiddels diagnose.

Er wordt vermoed dat mijn kind lichtelijke autisme heeft

Mijn kind heeft autisme en heeft hiervoor therapie nodig.

Mijn kind heeft een genetische afwijking, algehele ontwikkelingsachterstand, sondevoeding afhankelijk en een hartafwijking.

Mijn kind heeft TOS.

Mijn kind wordt buiten zijn schuld om buitengesloten van onderwijs (delta groep).

Ons kind heeft waarschijnlijk autisme.

Ouderschapsbemiddeling na scheiding.

Vermoeden ADHD.

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Vindt u de informatie van de gemeente onduidelijk? U kunt hieronder vertellen waarom en/of tips geven.

Er wordt met teveel (onverklaarde) afkortingen gewerkt, er zijn te veel en te flexwerkende/parttime werkende personeelwissels. Beslissingen moeten over teveel bureautjes en interne communicatie is ook erg stroef.

Het hele proces om überhaupt een dyslexietest aan te vragen, is erg ingewikkeld.

Het is echt schandalig hoe vaag en tegenstrijdig alles tot op de dag van vandaag is.

Ik kon het niet vinden op de site waar ik moest zijn met betrekking tot de problemen van mijn dochter. Uiteindelijk heb ik naar het algemene nummer van de gemeente gebeld en die hebben mij verder geholpen.

Ik vind het onduidelijk waar je moet zijn? Ik vind het ook belangrijk dat je weet wie er contact op gaat nemen.

We hebben alle info via de huisarts.

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Waarom heeft u geen gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner?

Ik krijg hulp van de begeleider van mijn kinderen.

Was niet nodig bij (***)

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Hoe bent u geïnformeerd over het bestaan van de onafhankelijke cliëntondersteuner?

Voor Care. Forward helpen zoeken.





Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Was er bij het (keukentafel)gesprek iemand anders aanwezig?

Ambulant begeleider (***).

Begeleider van mijn kind.

Stichting mee.

Van school.

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Wat was de oplossing voor uw aanvraag?

Care forward help nu.

Gratis Kinderopvang.

Maar een praktijk die hb gaat testen.

Verwezen naar Opdidakt.

Voor school.

Wij zijn bij van A tot leZen terecht gekomen in verband met dyslexie onderzoek.

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Heeft u nog opmerkingen over het aanvragen van hulp? (wat gaat goed, wat kan beter)

De aanvraagprocedure heeft wat meer tijd gekost dan het zou moeten door moeizaam contact met huisarts en vakantieperiode van de gemeentemedewerker. Uiteindelijk is het alsnog goed geregeld alleen jammer van de lange 'wachttijd'.

De eerste twee jeugdwerkers waren niet goed in hun werk en vonden alles teveel gevraagd de laatste jeugdhulpwerkster is veel prettig in de omgang. Wij vallen nu onder het cjb en dat valt enorm tegen.

Ik hoop dat het werkt. De onderzoeken moeten nog plaatsvinden.

Korter traject. Niet hameren op ZIN, pgb serieus nemen. Ons als ouders serieus nemen. Geen gesprek negatief laten beginnen door het ST.

Procedure duurde lang, deze tijd mag ingekort worden.

Vooraf het heen en weer gestuurd worden van school naar gemeente naar zorgverlener en nu weer terug voor een specialistischere hulpvraag is omslachtig.

Weinig mature intaker die weinig luisterbereid was in het hele proces en mij niet het gevoel gaf erkenning te geven voor de problematiek. Eerst forceerde hij dat we nog eens naar een gewone mediator zouden gaan, daarna was het verslag van zeer slechte kwaliteit en dat heeft mijn gevoel van onveiligheid in de relatie met de andere ouder vergroot. Ook deed hij of ons probleem wel mee viel. Er zijn altijd ergere gevallen, maar dan nog kan de situatie heel ontwrichtend zijn, anders zou ik geen hulp zoeken voor mijn zoon en ik. Verwijzing naar sterk huis veel betere ervaringen, maar voor effectieve start specifieke hulp nog altijd op wachtlijst. Wel al intake en groepsgesprekken opgestart voor de ouders en zoon.

Wij moeten kijken hoe het zicht gaan ontwikkelen de komende tijden met behulp van (***).

Deze vraag is alleen aan jongeren gesteld.

Heb je nog tips of opmerkingen over het aanvragen van hulp? (wat gaat goed, wat kan beter?)

De medewerker was totaal niet vriendelijk met bellen, toen ik met hun belde om verlening aan te vragen. Te schande was het. Ik heb al hulp en wilde bellen voor verlenging, maar dat vrouwtje was zo bot, dat ik het maar heb laten zitten. Ik kreeg niet echt een heel erg gevoel dat ik welkom was.

De wachttijd is heel erg lang. En in het begin krijg je wel verschillende mensen en word je een beetje afgehouden. Totdat je een vaste toegewezen krijgt dan gaat het wel goed.

Duidelijk stappenplan welke acties verwacht worden. Bij aanvraag zijn 5 partijen betrokken (aanvrager, zorgverlener, zorgteam, gemeente, SVB), wat het al snel onoverzichtelijk maakt. Regie nemen als ouder is lastig als je niet bekend bent in de zorgwereld. Snelheid van handelen mag omhoog. Tussen moment van aanvragen en dat uiteindelijk alles geregeld is zit bijna 5 maanden. Dit is veel te lang.

Het algemene nummer is op vrijdagmiddag niet bereikbaar, dat is lastig. De communicatie verloopt niet altijd even goed en wij hadden te maken met een grote wisseling aan medewerkers. Dat betekent keer op keer weer heel je verhaal doen. Dit kost ontzettend veel frustratie en energie van ouders. Je moet je bijna vastbijten en volhouden, keer op keer aan de bel trekken en controleren of alles wel klopt en/of op tijd is geregeld. Dat is lastig en word je niet altijd in dank afgenomen. Maar niet kloppende informatie of beschikking heeft grote gevolgen qua begeleiding of behandeling. Zo ook bijvoorbeeld dat je pas bij de definitieve beschikking krijgt



te zien dat PGB tarieven zijn aangepast. De spanning die dat geeft is hoog, want ook dit heeft consequenties voor de zorg. Kan een hulpverlener wel of niet blijven, moeten we knippen in uren? Allemaal extra stress. Zo ook de overgang van jeugd naar WMO, daar moet echt meer aandacht, openheid en voorlichting in zijn. Want die sluiten niet op elkaar aan. Waarom niet standaard verlengde jeugdzorg tot 23 voor de kinderen die al van jongs af aan gebruik maken van zorg.
Het proces duurde onnodig lang waarin ik me als ouder niet gehoord heb gevoeld. Uiteindelijk heb ikzelf de hulp geregeld (en betaald) die nodig was.
Minder wisselingen van begeleiders vanuit de gemeente of een betere overdracht aan collega's.
Niet zoveel wisselen in contactpersonen dan moet ik mijn verhaal meerdere keren vertellen en sneller reageren.
Proactief wordt er niets aangeboden en de info die je krijgt is maar half. Als je al hulp hebt wordt daar zoveel mogelijk van afgepakt. Vooral als het gaat om PGB. Dan is er zogenaamd met je kind niks meer aan de hand terwijl als een zorginstelling hulp wil bieden dat in een vloek en een zucht wordt geregeld. Transparantie wordt ook zeker niet proactief aan gedaan. Helaas zijn onze ervaringen met de gemeente Oosterhout als het gaat om kinderen met een beperking heel erg negatief. Duidelijk is dat het om geld gaat en absoluut niet om zorg voor je kind.
Traject heeft de situatie geschaad. In plaats van regie te nemen en een heldere probleemanalyse is de coördinatie door de gemeente er een geweest van letterlijk overnemen wat een partij inbrengt. Als 1 van de partijen erin zit om hiermee juridisch dossier op te bouwen en structureel de situatie manipuleert leidt dit tot ontwrichting. De gemeente heeft dit totaal NIET gezien en hier NIETS mee gedaan, anders dan niet beschikbaar zijn of niet weten wat de situatie is. Ik zal niet toestaan dat de gemeente hier in ongedwongen kader zich nog inmengt. Als een situatie rust nodig heeft en stabiel is (of 1 van de ouders blijft ontwrichten) moet de gemeente daar niet de andere ouder nog meer het slachtoffer van maken. Dat is gebeurd. Het werkelijke probleem, het ontwrichtende gedrag van moeder is totaal niet aangepakt. Zeer ontevreden met het traject en de onkunde en onbereikbaarheid van (**). Zal absoluut niet toestaan dat de gemeente zich op welk vlak dan ook bemoeit met mijn gezin (waarin ik "gemiddeld" 4 kinderen opvoedt en waar veel energie in wordt gestoken door mij als vader met stiefmoeder). Analyse JeugdGroeihulp toont ook aan dat alles goed verloopt en toch probeert de gemeente onder druk (en manipulatieve acties van moeder die de gemeente niet ziet omdat men hier zeer tekortschiet) in te mengen. Gelukkig is het traject ten einde. Wij gaan hier nooit meer in mee vanaf nu. Ik ben gescheiden van moeder, nu 3 jaar uit elkaar dus betekent dat ik op geen enkele manier in een traject deelneem waaraan moeder is gerelateerd. Einde manipulatie; start met rust.

3.2 Kwaliteit van de jeugdhulp – Jeugdwet

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Welke hulp krijgt uw kind/uw gezin naar aanleiding van uw aanvraag?

Autisme.

BSB op het kasteel.

Hulp bij add/ vaststelling daarvan.

Ingewikkeld.

Pmt.

Deze vraag is alleen aan ouders/verzorgers gesteld.

Heeft u nog opmerkingen over de hulp? (wat gaat goed, wat kan beter)

Alle hulpverlening die nu betrokken is in mijn gezin denkt mee, er wordt goed geluisterd en samen met ouder wordt een plan van aanpak gemaakt en zo nodig direct geschakeld. Als er wat is krijg ik (bijna) altijd binnen een paar uur antwoord op mijn vraag (mits iemand afwezig is maar zelfs dan denkt er iemand mee).

Alles moet nog opgestart worden i.v.m. met vakantie maar tot nu toe verloopt alles goed.

De hulp die we krijgen is prima, de weg er naar toe vanuit de gemeente is moeizaam! Er is veel wisseling in hulpverlener, 100 keer hetzelfde verhaal moeten vertellen en je niet serieus genomen voelen. Maar daar gaat mijns inziens deze vragenlijst niet over. Mijn ervaring over de te verlenen zorg bieden andere organisaties en deze zorg is goed en passend.



Er is nog geen hulp geboden - half april is er pas plek voor onze dochter. Echter moet er dan ook nog toestemming komen van school, omdat er enkel een plaatsje vrij is voor de hulp onder schooltijd. Duurt heeeeee lang.
Fijn dat ik als vertegenwoordiger van het gezin de informatie kreeg en mocht geven omtrent het aanmelden van jeugdzorg voor leerling G.S. Dit werkt(e) positief voor de leerling op cognitief gebied alsook voor het contact met voogd en kind op sociaal-emotioneel gebied.
Helaas werkt het niet helemaal.
Het is gestart en hoe het nu loopt is het goed. Ben wel zoeken met mijn dochter maar dan op andere vlakken wat hier los van staat hoe om te gaan met haar gedrag.
Hulp van gemeente bestond uit opstellen beschikking voor onderzoek en daarna behandeling. daadwerkelijke hulp, namelijk behandeling, moet nog starten. Hiervoor is een wachtlijst.
Hulp vanuit de gemeente is goed. De behandelaar voor dyslexie heeft een lange wachtlijst, dus kan daar pas na zomervakantie starten. De hulp van de gemeente is prima, alleen het behandelen van de dyslexie laat op zich wachten (kan gemeente niets aan doen).
Schandalig en waardeloos! De situatie is ernstig verslechterd. Bevooroordeelde hulpverlener.
Zowel bij praktijk Spil voor de dyslexie als bij mentaal beter voor de ADHD behandeling, zijn wij heel tevreden.

Deze vraag is alleen aan jongeren gesteld.

Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt?

De hulp die ik heb gekregen van boslust was super mijn begeleidster was top. De begeleiding van de gemeente zelf is bar slecht het heeft 4 jaar geduurd voordat er eindelijk iets gedaan werd ik heb in 1 jaar tijd 4 andere aanspreekpunten gehad en geen van 4 heeft mij kunnen helpen zoals mij beloofd was. Ben zeer maar dan ook zeer teleurgesteld.

De hulp van de viersprong (is al afgelopen) was fantastisch en heeft goed geholpen. De hulp die (***) nu ervaart met een buddy van Self via stichting de As is minder omdat er tussen hem en (***) niet echt een klik is. Dat is jammer.

Door de hulp lijkt het beter te gaan met onze zoon. Daar zijn we erg blij mee. Jammer dat de gemeente dan gelijk de hulp in een half jaar tijd willen terugbrengen van 12 uur per maand naar 0. We zijn er nog lang niet, want op school heeft onze zoon echt een vertaler nodig die hem kent en die hij vertrouwt.

Door vele wisselingen is de hulp nog altijd niet opgestart.

Het telkens maar opnieuw moeten aanvragen van een nieuwe indicatie na een half jaar op een jaar of het toch eerst willen proberen met minder hulp terwijl duidelijk is dat dit (nog) niet kan geeft veel stress en spanning. Iets wat onnodig veel tijd en geld kost voor alle partijen. Ik begrijp dat dit in sommige gevallen wenselijk is maar in bepaalde gevallen zo onnodig. We zouden enorm blij zijn als we zonder hulp kunnen dus waarom geen indicatie voor langere termijn, natuurlijk houden we dan contact met de gemeente hoe het gaat etc. maar niet iedere keer weer de stress en spanning van de indicatie. We hebben al genoeg aan alles dan hoeft dat er ook nog niet bij.

Ik vul dit als vader in omdat ik dit bericht ontvangen heb echter denk ik dat die voor mijn zoon bedoeld is. Er staat echter in de mail dat ouders ook mee moeten doen aan het onderzoek vandaar dat ik het nu invul. Sommige vragen hebben echter geen betrekking op mij als ouder.

Uw contactpersonen

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

5.1.2.e

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl

