

### Wat gaat goed?

Over het contact tussen de jeugdige en de hulpverlener, zegt meer dan 80% van de jeugdigen:

- ik voel mij serieus genomen door mijn hulpverlener (in de jeugdbescherming en jeugdreclassering);
- ik vind de hulpverlener vriendelijk (in de jeugdhulpverlening).

Jeugdigen zijn tevreden over het plan van aanpak. Meer dan 80% van de jeugdigen geeft aan dat :

- zij het plan van aanpak goed vindt (in de jeugdhulpverlening);
- de inhoud van het plan van aanpak kent (in de jeugdbescherming);
- de taal in de rapportages kan begrijpen (in de jeugdreclassering).

Meer dan 80% van de jeugdigen in de jeugdhulpverlening en jeugdbescherming zegt dat zij geholpen worden met *hun* problemen.

## Cliënttevredenheidsonderzoek 2012

### Resultaten van 76 jeugdigen

De resultaten van 2012 zijn vergeleken met die van het onderzoek in 2008. De belangrijkste resultaten staan hier beschreven.



Rapportcijfer:  
7,1

### Welke punten ter verbetering geven de jeugdigen aan?

- Met name jeugdigen in jeugdhulpverlening geven aan vaker een gesprek met de hulpverlener te willen hebben zonder dat hun ouders erbij zijn.
- Jeugdigen geven aan dat de social media (Facebook en Hyves) die zij gebruiken iets persoonlijks is. Bij het inzetten van social media binnen de hulpverlening is dit een belangrijk aandachtspunt.
- Jeugdigen vinden het belangrijk om bij de uitspraak van de OTS direct te weten wie hun gezinsvoogd is. Dit is niet altijd mogelijk. BJZ doet momenteel ervaring op met het zelf kunnen kiezen van een gezinsvoogd, bij voorkeur door de jeugdige.
- Jeugdigen in de jeugdreclassering vinden het belangrijk dat de hulpverlener de afspraken nakomt.

### Wat gaat goed?

De ouders in de jeugdhulpverlening zijn het meest tevreden over het contact met de jeugdhulpverlener. Meer dan 80% van de ouders vindt dat:

- de medewerkers van Bureau Jeugdzorg Limburg vriendelijk zijn;
- het eerste contact met Bureau Jeugdzorg Limburg goed was.

In de jeugdbescherming en jeugdreclassering zijn de ouders tevreden over het plan van aanpak:

- ze vinden de inhoud van het plan van aanpak correct.
- ze begrijpen de taal in de rapportages goed.

## Cliënttevredenheidsonderzoek 2012

### Resultaten van 252 ouders

De resultaten van 2012 zijn vergeleken met die van het onderzoek in 2008. De belangrijkste resultaten staan hier beschreven.



Rapportcijfer:  
6,6

### Welke punten ter verbetering geven de ouders aan?

De ouders in de jeugdhulpverlening geven aan dat zij behoefte hebben aan:

- een flexibele bereikbaarheid van de (eigen) hulpverlener van Bureau Jeugdzorg Limburg (ook buiten kantooruren);
- deskundige adviezen van de hulpverlener;
- optimale afstemming over de geboden hulp tussen Bureau Jeugdzorg Limburg en de verschillende jeugdzorginstellingen in Limburg.

De ouders in de jeugdbescherming en jeugdreclassering geven aan dat zij het belangrijk vinden dat:

- zij samen met de jeugdbeschermer vanaf het begin kunnen werken aan het beëindigen van de beschermingsmaatregel;
- in de hulpverlening aandacht is voor het creëren van een optimale toekomstsituatie voor de jeugdige. Hierbij is ondersteuning van de hulpverlener bij het volgen van onderwijs of het vinden van werk van belang.

Als ouders, bij aanvang van de maatregel, het niet eens zijn met de maatregel, dan heeft dit ook op lange termijn een negatieve invloed op de tevredenheid van ouders en op het verloop van de hulpverlening. Bureau Jeugdzorg Limburg wil ouders zo goed mogelijk informeren over de noodzaak van het inzetten van de beschermingsmaatregel voorafgaande aan en bij de start van de maatregel.