

Tevredenheidsonderzoek

Aanmelders van ACT Jeugd

*Lucertis, Kinder- en
Jeugdpsychiatrie*



Esther van der

8 juni .

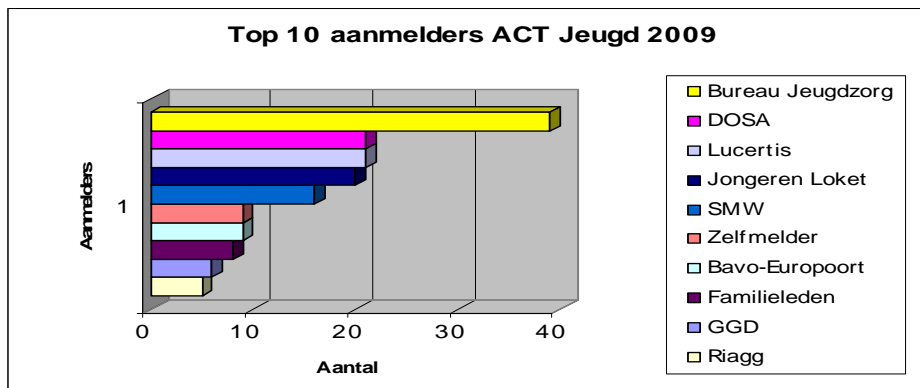
Inhoudsopgave

Inleiding	Blz. 2
H1 Onderzoeksopzet	Blz. 3
H2 Resultaten	
2.1 Informatieverstrekking	Blz. 5
2.2 Aanmeldprocedure	Blz. 7
2.3 Interviews	Blz. 9
Conclusie	Blz.13
Aanbevelingen	Blz.17
Bijlage 1: Vragenlijst	Blz.19
Bijlage 2: Contactgegevens aanmelders 2009	Blz.21
Bijlage 3: Opzet aanmelders-tevredenheidsonderzoek ACT	Blz. 26

Inleiding

Tweejaarlijks vindt er een verwijzers tevredenheidsonderzoek plaats onder de officiële verwijzers Parnassia breed. Ook onder de verwijzers van Lucertis heeft er twee jaar geleden een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden. Onder deze officiële verwijzers vallen als belangrijkste groep de huisartsen.

Echter worden er bij ACT Jeugd als onderdeel van Lucertis voor het grootste gedeelte aanmeldingen gedaan door andere organisaties en personen dan de officiële verwijzers. Voorbeelden van deze aanmelders zijn Bureau Jeugdzorg, Deelgemeentelijke Organisatie Sluitende Aanpak (DOSA), School Maatschappelijk Werk en veel aanmeldingen door medewerkers van Lucertis zelf. In onderstaande tabel 1 zijn de organisaties te zien welke veel aanmeldingen hebben gedaan bij ACT Jeugd. Zoals te zien is, zijn officiële verwijzers zoals huisartsen niet terug te vinden in de tabel. Naast de organisaties in de tabel zijn er nog meerdere, in totaal zijn er ongeveer 49 verschillende aanmeldende organisaties geweest in 2009.



Tabel 1: Top 10 aanmeldende organisaties van ACT Jeugd in 2009.

Bij deze totale groep aanmeldende organisaties is nooit nagegaan wat de tevredenheid is over de informatieverstrekking en de aanmeldprocedure, terwijl zij wel de belangrijkste groep vormen die cliënten aanmelden. Het is daarom gewenst een tevredenheidsonderzoek te laten plaatsvinden onder de aanmelders van ACT Jeugd. Dit voornamelijk omdat er graag nog meer aan de wensen van deze groep voldaan wordt en dat de kwaliteit van de informatieverstrekking en aanmeldprocedure verbeterd wordt.

In dit onderzoek zijn aanmeldende organisaties/personen van 2009 benaderd voor het tevredenheidsonderzoek. Het tijdsbestek van dit onderzoek was ongeveer zeven weken. Door deze korte periode is er een onderzoeksmethode opgezet welke passend was bij het korte tijdsbestek.

H1 Onderzoeksopzet

Zoals beschreven heeft er een tevredenheidsonderzoek plaatsgevonden onder de aanmeldende organisaties van ACT Jeugd. Dit kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek is uitgevoerd door middel van een combinatie van vragenlijsten (zie Bijlage 1) welke telefonisch zijn afgenomen, vragenlijsten per e-mail en een paar (diepte) interviews onder belangrijke aanmelders voor ACT Jeugd.

Het voordeel van deze manier van onderzoeken was dat er bij telefonische vragenlijsten en interviews direct antwoord terug verkregen werd. Bij vragenlijsten per brief zou een snelle reactie waarschijnlijk minder het geval geweest zijn. Op deze wijze werd de kans op zo veel mogelijk respondenten het grootst verwacht. Daarnaast lag het in de verwachting dat e-mails meer laagdrempelig ervaren zouden worden dan vragenlijsten per brief.

Een nadeel wat tijdens het onderzoek is gebleken is dat mensen bij telefonische vragenlijsten niet op het moment aanwezig waren of de tijd hadden. Hierdoor is er in de meeste gevallen meerdere keren contact gezocht met de mogelijke respondenten. Ook is gebleken dat de respons van de vragenlijst per e-mail erg gering was. Het blijkt dat e-mails toch snel opzij geschoven worden wanneer er urgentere zaken zijn.

De opzet van dit onderzoek ziet er als volgt uit. Per telefoon en per e-mail zijn zoveel mogelijk aanmeldende personen benaderd met als uiteindelijke doel zo veel mogelijk respondenten te krijgen. In de registratie van aanmeldingen van ACT Jeugd 2009 zijn 49 aanmeldende organisaties gevonden. In totaal zijn er hiervan 105 contactgegevens van 44 verschillende aanmeldende organisaties achterhaald (zie Bijlage 2). Hiervan zijn er bij 41 aanmeldende personen geen telefoonnummers bekend waardoor deze dus zijn gemaïld. Bij de overige personen waren wel telefoonnummers bekend en in een aantal gevallen ook een e-mail adres.

Het is na de analyse gebleken dat er bij ongeveer 26 aanmeldende personen de gegevens niet meer kloppen, dat de personen niet meer werkzaam zijn of dat ze niet meer weten hoe het toentertijd ging. Deze personen hebben daardoor geen vragenlijst kunnen invullen en konden dus niet in het onderzoek worden opgenomen. Daarnaast is, zoals genoemd, de respons van de e-mails zeer gering. Na ongeveer twee weken is er een herinneringsmail verstuurd naar deze personen. Er zijn in totaal 8 personen die de vragenlijst ingevuld hebben teruggestuurd.

Bij de overige aanmeldende personen was in ieder geval een telefoonnummer bekend. Een aantal van deze personen zijn eerst telefonisch benaderd om te zien of deze wijze doeltreffend was of niet. Hieruit is gebleken dat de mensen erg positief reageerden wanneer er telefonisch contact opgenomen werd. Met deze reden is er besloten zoveel mogelijk vragenlijsten telefonisch af te nemen. Op deze wijze zijn er in totaal 28 aanmeldende personen bereid gevonden de vragenlijsten te beantwoorden.

Van dit aantal zijn er zeven ook telefonisch benaderd voor het onderzoek maar werd de tevredenheid niet gemeten door middel van de vragenlijst maar op basis van interview vragen. Op deze wijze is er nog meer nuttige informatie verkregen dan welke verkregen is met de vragen uit de vragenlijst. De interviews zijn bij de volgende aanmeldende organisaties afgenomen:

- Deelgemeentelijke Organisatie Sluitende Aanpak (DOSA)
- Bureau Jeugdzorg
- Schoolmaatschappelijk Werk
- Pension Maaszicht
- Centrum voor Dienstverlening Jongeren
- Futuro

Bij elke organisatie is één persoon benaderd, alleen bij Bureau Jeugdzorg zijn er twee medewerkers benaderd omdat deze groep aanmelders het grootst is bij ACT Jeugd.

De totale respons van dit tevredenheidsonderzoek staat op de 36 aanmeldende personen, waarvan er zeven zijn benaderd voor (diepte) interviews. Zie onderstaande tabel voor een overzicht.

Totaal	Telefonisch	E-mail
105 (36)*	64 (28)	41 (8)

*aantal gegevens beschikbaar (**respons aantal**)

De vragen die gesteld werden hebben betrekking op de informatie die wordt verstrekt door ACT Jeugd en de wijze waarop het aanmelden plaatsvindt. Door de vragenlijst willen we op het gebied van informatieverstrekking meer te weten komen over de wijze waarop men informatie verkrijgt, of de informatie volledig is of niet en waar men ACT Jeugd van kent. Daarnaast ook of er nog suggesties zijn over de verstrekte informatie. Op het gebied van de aanmeldprocedure willen we voornamelijk weten op welke wijze er aangemeld is, of men daarover tevreden is en of men op de hoogte was van het gehele aanmeldtraject. Daarnaast ook de tevredenheid over de snelheid waarmee contact wordt opgenomen en of er voldoende informatie over wachttijden is verstrekt. Als laatste is het ook goed om te weten wat de aanmeldende personen bij aanmelding voor verwachtingen hadden en of deze zijn uitgekomen of niet. Deze vraag is opgenomen in de vragenlijst omdat wanneer men hoge verwachtingen heeft en deze niet zijn uitgekomen, de kans groter is dat deze persoon minder tevreden is. Wanneer alle gegevens verzameld zijn zal bekeken worden of dit inderdaad van invloed is geweest op de antwoorden.

H2 Resultaten onderzoek

De resultaten van het tevredenheidsonderzoek onder de aanmelders van ACT Jeugd zullen per onderdeel worden weergegeven. Dit betekent een onderscheid tussen het onderdeel informatieverstrekking en de aanmeldprocedure. Per vraag worden de antwoorden weergegeven in een tabelvorm en zullen eventuele open vragen onder de tabel worden toegelicht. In het laatste deel van de resultaten zal de verkregen informatie uit de interviews worden beschreven.

2.1 Informatieverstrekking

Informatieverstrekking		Aantal	%
1. Waar kent u Lucertis ACT Jeugd van?	Door eerdere ervaringen	9	25%
	Via collega's	15	42%
	Via het internet	2	5%
	Via de media/het nieuws	-	0%
	Overig	10	28%
2. Bent u bekend met de website www.lucertis.nl ?	Ja	29	81%
	Nee	7	19%
	N.v.t.	-	0%
3. Op welke wijze heeft u informatie verkregen over ACT Jeugd?	Via de website	14	28%
	Via foldermateriaal	5	10%
	Via derden	12	24%
	Overig	19	38%
4. Was er via deze informatiebron(nen) voldoende informatie beschikbaar over het aanbod van ACT Jeugd?	Ja	31	86%
	Nee	4	11%
	N.v.t.	1	3%
5. Had u via deze informatiebron(nen) voldoende informatie verkregen over de wijze van aanmelding van een cliënt?	Ja	27	75%
	Nee	6	17%
	N.v.t.	3	8%
6. Was u via deze informatiebron(nen) voldoende geïnformeerd over het verloop van het zorgproces?	Ja	16	45%
	Nee	19	52%
	N.v.t.	1	3%
7. Had u via deze informatiebron(nen) voldoende informatie gekregen over eventuele wachttijden tot de behandeling?	Ja	16	45%
	Nee	18	50%
	N.v.t.	2	5%
8. Is er via deze informatiebron(nen) voldoende informatie beschikbaar over de doelgroep waarbij de hulpverlening van ACT Jeugd het best aansluit?	Ja	24	67%
	Nee	10	28%
	N.v.t.	2	5%
9. Waarover had u graag meer informatie gehad willen hebben?	Open	36	100%

Bij vraag 1 werd bij de antwoordmogelijkheid 'overig' de volgende antwoorden gegeven.

Via een bijeenkomst met ACT Jeugd of waar ACT Jeugd bij aanwezig was (4x).
 Zelf bij ACT Jeugd gewerkt (2x)
 Via een contactpersoon binnen ACT Jeugd (1x).
 Via de gemeente (GOSA) (1x).
 Via Bureau Jeugdzorg (1x).
 Via de GGD (1x).

Bij vraag 3 werd bij de antwoordmogelijkheid 'overig' de volgende antwoorden gegeven.

Zelf gebeld naar ACT Jeugd om meer informatie te verkrijgen (14x)
 Voorlichting/informatie gekregen van medewerkers van ACT Jeugd (4x).
 Via TTCJ (1x).

Vraag 9 is een open vraag en de volgende antwoorden zijn er gegeven.

Niks (13x).
 Informatie/duidelijkheid over de doelgroep van ACT Jeugd (7x).
 Terugkoppeling over de casus, voortgang van cliënt (6x).
 Informatie over het verloop van het zorgproces (5x).
 Informatie over wachttijden (5x).
 Hoe kan er met de juiste persoon in contact gekomen worden (4x).
 Informatie over het aanmeldingstraject (3x).
 Meer informatie over de werkwijze van ACT Jeugd (2x).
 Informatie over het aanbod van ACT Jeugd (2x).
 Terugkoppeling ontvangen of aanmelding gelukt is (2x).
 Informatie over wanneer zorgtraject wordt afgesloten (1x).
 Informatie over crisis situaties en de omgang ermee (1x).
 Mogelijkheden van ACT Jeugd wat betreft bemoeizorg (1x).
 Informatie over de contactfrequentie (1x).
 Informatie over de inzet die gepleegd wordt door het ACT team (1x).

In deze tabel is te zien via welke informatiebronnen de verkregen informatie over vraag 4, 5, 6, 7 en 8 voldoende was of niet. Zoals te zien, is het per informatiebron verschillend wat betreft de tevredenheid. De percentages geven de hoeveelheid tevreden respondenten aan.

		Website	Folders	Derden	Overig
4. Was er via deze informatiebron(nen) voldoende informatie beschikbaar over het aanbod van ACT Jeugd?	Ja	13	4	9	19
	Nee	1	1	3	0
	%	92%	80%	75%	100%
5. Had u via deze informatiebron(nen) voldoende informatie verkregen over de wijze van aanmelding van een cliënt?	Ja	13	2	9	16
	Nee	0	2	3	2
	%	100%	50%	75%	89%
6. Was u via deze informatiebron(nen) voldoende geïnformeerd over het verloop van het zorgproces?	Ja	4	2	3	9
	Nee	10	3	9	10
	%	28%	67%	25%	47%
7. Had u via deze informatiebron(nen) voldoende informatie gekregen over eventuele wachttijden tot de behandeling?	Ja	4	1	5	11
	Nee	10	4	6	8
	%	28%	20%	45%	58%
8. Is er via deze informatiebron(nen) voldoende informatie beschikbaar over de doelgroep waarbij de hulpverlening van ACT Jeugd het best aansluit?	Ja	8	2	10	13
	Nee	6	2	2	6
	%	57%	50%	84%	70%

2.2 Aanmeldprocedure

Aanmeldprocedure		Aantal	%
10. Op welke wijze heeft u de cliënt aangemeld?	Via de website	18	50%
	Aanmeldformulier per e-mail	10	28%
	Telefonisch	5	14%
	Overig	3	8%
11. Bent u tevreden over deze wijze van aanmelding?	Ja	26	73%
	Nee	7	19%
	N.v.t.	3	8%
12. Zo nee, waar bent u niet tevreden over?	Open	22	61%
13. Bent u tevreden over de duidelijkheid van het aanmeldformulier?	Ja	27	75%
	Nee	-	0%
	N.v.t.	9	25%
14. Bent u op de hoogte dat aanmelden bij ACT Jeugd via een aanmeldfunctionaris gebeurt?	Ja	25	70%
	Nee	9	25%
	N.v.t.	2	5%
15. Was u op de hoogte van het verloop van het gehele aanmeldingstraject bij aanmelding van de cliënt?	Ja	10	28%
	Nee	21	58%
	N.v.t.	5	14%
16. Bent u tevreden over de snelheid waarmee de eerste keer telefonisch contact met u werd opgenomen?	Ja	15	42%
	Nee	9	25%
	N.v.t.	12	33%
17. Heeft u voldoende informatie gekregen over het verdere verloop bij ACT Jeugd tijdens het eerste telefonische contact?	Ja	17	47%
	Nee	10	28%
	N.v.t.	9	25%
18. Bent u tevreden over de periode waarbinnen het eerste persoonlijke contact met de cliënt heeft plaatsgevonden?	Ja	18	50%
	Nee	8	22%
	N.v.t.	10	28%
19. Zou u in de toekomst nogmaals cliënten doorverwijzen wanneer er een situatie zich voordoet?	Ja	31	86%
	Nee	1	3%
	N.v.t.	4	11%
20. Wat waren uw verwachtingen van ACT Jeugd bij aanmelding van de cliënt?	Open	35	97%
21. Zijn uw verwachtingen van toen tot nu toe waargemaakt?	Open	35	97%

Bij vraag 10 werd bij de antwoordmogelijkheid 'overig' de volgende antwoorden gegeven.

Via de GOSA (1x).
 Via een indicatieformulier waar Bureau Jeugdzorg altijd mee werkt (1x).
 Via andere medewerker binnen de eigen instelling die de aanmelding heeft verzorgd (1x).

Vraag 12 is een open vraag en de volgende antwoorden zijn er gegeven.

Weinig ruimte op het aanmeldformulier om beschrijvingen te doen (8x)
 Liever persoonlijk telefonisch contact met ACT Jeugd bij aanmelding (4x).
 Formulier van de website werkt niet, uiteindelijk via de e-mail wel (3x).
 Graag bij de vraag op het aanmeldformulier "contact opnemen met" ook de optie aanmelder/verwijzer, niet alleen de opties cliënt en ouders (1x).
 Voor DOSA is het lastig aan te geven wat de klachten van de cliënt zijn (1x).
 Het aanmeldformulier is te uitvoerig, wordt teveel gevraagd (1x).
 Onduidelijkheid over de manier van aanmelden omdat dat veranderd is (1x).
 Op formulier grote urgentie aangegeven, maar toch nog zelf moeten bellen (1x).
 Na mondeling overleg aangemeld, maar alsnog na aantal maanden afgewezen (1x).
 Geen informatie over de voortgang van het aanmeldingsproces (1x).

Vraag 20 en 21 zijn open vragen en gaat over de verwachting en of deze zijn waargemaakt. Hierbij is het belangrijk of de verwachtingen zijn waargemaakt of niet. Hieronder zijn de resultaten te vinden.

Verwachtingen zijn waargemaakt door ACT Jeugd (10x).
 Verwachtingen zijn deels/wisselend waargemaakt door ACT Jeugd (14x).
 Verwachtingen zijn niet waargemaakt door ACT Jeugd (7x).
 Geen mening/ traject vroegtijdig afgesloten (3x).
 Weinig verwacht maar juist erg tevreden (1x).

Bij de verwachtingen van de aanmelders worden in veel gevallen dezelfde trefwoorden gebruikt, namelijk:

De outreachende manier van werken (9x).
 Intensieve begeleiding/ondersteuning op meerdere leefgebieden (8x).
 In contact komen met zorgmijders (7x).
 Intensieve zorg/contact (tussen cliënt- ACT Jeugd en aanmelder- ACT Jeugd) (6x).
 Psychiatrische deskundigheid (5x).
 Laagdrempelige manier van werken (5x).
 Diagnose stellingen (4x).
 Goede terugkoppeling vanuit de ACT teams (3x).
 Vasthoudendheid van de ACT teams (3x).
 Cliënt wordt snel in behandeling genomen (3x).
 Opstellen plan van aanpak met doelen (2x).
 Inspelen op no show gedrag (1x).
 Multidisciplinaire teams (1x).
 Beter contact met ouders creëren (1x).
 Voldoende en juiste contactgegevens van ACT Jeugd hebben (1x).

Belangrijke redenen waarom verwachtingen niet of deels/wisselend zijn uitgekomen zullen nu worden benoemd.

Niet voldoende terugkoppeling over de voortgang van de cliënt (8x).
 Niet voldoende terugkoppeling of cliënt wel/niet in behandeling was genomen (3x).
 Onduidelijkheid over de doelgroep (3x).
 Wordt te snel opgegeven bij zorgmijders (3x).
 Wachttijden waren soms te lang (2x).
 Weinig contactgegevens bekend en geen korte lijn naar hulpverleners (2x).
 Geen behandelplan opgesteld met doelen (1x).
 Post verstuurd naar thuis adres terwijl dit niet gewenst was (1x).
 Psychiaters werken te weinig objectief en gebruiken te weinig eigen kennis (1x).

In deze tabel is te zien bij welke wijze van aanmelden de respondenten tevreden waren of niet. De percentages geven de hoeveelheid tevreden respondenten aan.

	Website	E-mail	Telefonisch	Overig
Wel tevreden	12	10	4	2
Niet tevreden	6	0	1	0
%	66%	100%	80%	100%

2.3 Interviews

Bij de interviews waren de vragen onderverdeeld in een aantal kernonderwerpen. Aan de hand van deze kernonderwerpen zullen hier de resultaten van de interviews worden beschreven.

De informatieverstrekking.

Onder dit kernwoord werden vragen gesteld over de wijze van informatie-verstrekking, de tevredenheid erover, of het volledig was en of er informatie is gemist. De volgende resultaten zijn verkregen.

Bij een paar organisaties is er sprake van een samenwerking met ACT Jeugd en deze aanmelders hebben dan ook hun informatie verkregen via contactpersonen binnen ACT Jeugd. Er werd gezegd dat er *“korte lijnen te vinden zijn naar medewerkers van ACT Jeugd”*. Het wordt verteld dat zij op deze wijze voldoende informatie hebben kunnen krijgen. De andere aanmelders hebben veelal telefonisch contact moeten opnemen voor meer informatie. Dit was in de meeste gevallen niet via contactpersonen maar via het algemene nummer van ACT Jeugd. Na telefonisch contact was er wel voldoende informatie aanwezig. Bij twee organisaties is er ook een voorlichting gegeven waar veel informatie werd verkregen. Zo vertelde een aanmelder het volgende: *“een medewerker van ACT Jeugd kwam langs en vertelde wat ACT Jeugd kon doen aan de hand van een aantal casussen” “dit werd door mij als zeer prettig ervaren en heb hierdoor voldoende informatie kunnen krijgen”*. Uit de meeste interviews is gebleken dat er nog wel behoefte is aan telefonisch contact met of behandelaren of medewerkers van ACT Jeugd om meer duidelijkheid te verkrijgen.

Vier van de zeven organisaties geven aan graag meer terugkoppeling te willen ontvangen van ACT medewerkers over onder andere de voortgang van de cliënt; *“er wordt niet structureel teruggekoppeld, er zit geen duidelijke lijn in”*. Ook of de aanmelding is binnengekomen wordt genoemd als *“jammer dat er geen bevestiging wordt gestuurd wanneer de aanmelding in goede orde is ontvangen of niet”*. Veelal houden de organisaties zelf ook contact met de cliënt en noemen het daardoor *“fijn als niet wij zelf steeds contact moeten zoeken over hoe het ervoor staat met de jongeren”*.

Twee aanmeldende organisaties geven aan graag (nieuw) foldermateriaal te willen ontvangen, niet zozeer voor de eigen organisatie maar voor de jongeren. Ook werd er genoemd dat *“meer PR zou misschien wel handig zijn zodat ACT Jeugd meer bekendheid krijgt bij andere partijen en organisaties”*

Door de korte lijnen naar ACT Jeugd, de gegeven voorlichting en het zelf telefonisch contact opnemen geven de geïnterviewde aanmelders aan dat er voldoende informatie is verkregen en dat er geen informatie werd gemist.

Keuze voor ACT Jeugd.

Onder dit kernwoord werd de vraag gesteld wat de belangrijkste redenen waren om te kiezen de cliënt(en) aan te melden bij ACT Jeugd.

Bij vijf van de zeven geïnterviewde aanmelders werden de kenmerken van de werkwijze van ACT Jeugd genoemd als belangrijkste redenen voor het aanmelden. Als belangrijkste reden werd de *“psychiatrische hulp”* genoemd die bij ACT Jeugd mogelijk is. *“Daar hebben we zelf geen mogelijkheid tot”* wordt door een organisatie genoemd. De *“outreachinge manier van werken”* wordt daarnaast een aantal keer genoemd als belangrijk aspect. Ook de *“hulp voor jongeren met meervoudige problemen”* en omdat er gewerkt wordt met *“multidisciplinaire teams”* worden als redenen genoemd.

Twee organisaties noemen de reden van doorwijzen de aanwezigheid van een samenwerkingsverband tussen ACT Jeugd en hun organisatie. *“Er wordt in mijn organisatie vanuit gegaan dat er bij bepaalde gevallen wordt doorverwezen naar ACT Jeugd wanneer cliënten bepaalde kenmerken vertonen”*.

De aanmeldprocedure.

Onder dit kernwoord werd gevraagd op welke wijze er was aangemeld, wat men ervan vond en wat er eventueel beter kan. Ook of men bekend is met het gehele aanmeldingstraject.

Drie organisaties geven duidelijk aan dat zij de oude manier van aanmelden prettiger vonden dan nu via het aanmeldformulier op de website. *“De oude manier van aanmelden vond ik prettiger, namelijk telefonisch aanmelden waarbij ik mijn verhaal kon vertellen en dat later de gegevens werden gemaild”*. Als andere reden werd het volgende genoemd; *“telefonisch kan meer duidelijkheid verkregen worden of de cliënt wel of niet geschikt is”*. Deze oude manier van aanmelden vond bij een paar aanmelders plaats via een contactpersoon binnen ACT Jeugd. Enkelvoudig zouden dus deze manier van aanmelden weer liever terug zien. Weer andere organisaties noemen het aanmelden met het aanmeldformulier via de website juist wel prettig omdat dan *“direct het verhaal over de cliënt op schrift staat”*. Een ander noemt het volgende *“het aanmelden via de website is prima, met schriftelijk aanmelden ervaar ik geen problemen”*. De meningen verschillen hier dus in.

Het aanmeldformulier zelf wordt als duidelijk ervaren. Er wordt wel aangegeven dat *“de ruimte op het aanmeldformulier misschien een kleine verbetering kan zijn”*. Ook geeft een aanmelder aan dat er bij de vraag met wie contact opgenomen moet worden niet de optie ‘aanmelder’ of ‘verwijzer’ aanwezig is. Hierbij wordt als reden genoemd dat wanneer *“een cliënt onvrijwillig wordt aangemeld er niet eerst met de cliënt of ouders contact wordt gezocht maar dat het via de aanmelder verloopt”*.

Het aanmeldingstraject is bij de meeste geïnterviewde personen bekend. In een paar gevallen is er nog wel zelf telefonisch contact gezocht met ACT Jeugd om meer informatie te verkrijgen. *“Graag had ik meer gehoord willen hebben dan alleen een bevestiging dat de aanmelding is binnengekomen. Bijvoorbeeld ook wat de wachttijd is en of de zaak in behandeling wordt genomen”*. Daarnaast gaf één organisatie aan dat de aanmeldingen niet door haarzelf worden gedaan maar dat *“dit gebeurt door een maatschappelijk werker binnen ons bedrijf”*. Hierdoor heeft deze persoon helemaal geen zicht op het aanmeldingsproces. Eén organisatie zegt dat *“wanneer er veel aanmeldingen zijn bij ACT Jeugd, heb ik het idee dat er minder teruggekoppeld wordt”*.

Een andere organisatie zou het handig vinden als aanmeldingsformulieren worden verspreid onder organisaties zodat het aanmelden gemakkelijker zal worden.

De wachttijden.

Onder dit kernwoord werd de vraag gesteld wat de ervaringen waren met wachttijden bij ACT Jeugd en hoe men aan deze informatie is gekomen. Het ging om wachttijd tot de behandeling van de cliënt en van het eerste telefonische contact na aanmelding.

De ervaring met wachttijden is erg wisselend, niet alleen tussen de geïnterviewde organisaties maar ook binnen de organisaties. De een ervaart wat langere wachttijden als geen probleem terwijl de ander dat wel doet. Voornamelijk de wachttijden tot behandeling van de cliënt worden als vervelend ervaren in de gevallen dat er een wachttijd was. Het volgende werd genoemd: *“een cliënt werd vlak voor de zomervakantie in behandeling genomen, maar tijdens de vakantie was er een tussenperiode van een paar maanden dat de cliënt geen hulpverlening kreeg. Dit werd als zeer verwarrend ervaren door de cliënt zelf”*. Een andere wachttijd ervaring is dat *“na een periode wachttijd de cliënt toch niet geschikt bleek te zijn voor ACT Jeugd en er werd dus geen behandeling gestart”*. Graag werd dit van te voren gemeld en niet pas na een aantal weken wachten.

Ook de informatie over de wachttijden die er kunnen zijn is niet erg bekend. In veel gevallen hebben de aanmelders zelf gebeld om informatie te verkrijgen over de wachttijden: *“na zelf gebeld te hebben wist ik welke wachttijden er waren”*.

Het eerste telefonische contact na aanmelding van de cliënt vond in de meeste gevallen binnen een redelijk termijn plaats en zijn ook tevreden over de verstrekte informatie.

Ervaringen met ACT Jeugd.

Onder dit kernwoord werd de vraag gesteld wat zowel negatieve als positieve ervaringen waren met ACT Jeugd. Zes van de zeven geïnterviewde aanmelders geeft aan dat er wisselende ervaringen zijn met ACT Jeugd, dus zowel positieve als

negatieve. Eén aanmelder geeft aan alleen positieve ervaringen te hebben: *“ik heb alleen goede ervaringen gehad met ACT Jeugd”*.

Een wisselende ervaring dat wordt genoemd is een verschil in terugkoppeling tussen de verschillende ACT teams. Zo vertelde een organisatie het volgende: *“de terugkoppeling over een cliënt bij team 4 werd door mij minder goed ervaren dan bij team 3. Bij dit laatste team is er om de zoveel weken een bijeenkomst waar alles wordt doorgesproken”*. Dit werd als iets prettigs ervaren en deze persoon zou dit ook graag bij het andere team terug zien.

Een ander verschil dat wordt ervaren is tussen verschillende behandelaars bij de opstelling van het hulpverleningsplan. *“In een geval miste ik de doelen voor zowel de cliënt als de hulpverlener”*. Dit noemt de aanmelder echt een *“must”* in het behandelproces en zou dit graag bij elke behandelaar terug zien.

Bij een andere aanmelder was op het aanmeldformulier aangegeven dat bij het eerste intakegesprek ook de casemanager van de cliënt aanwezig wilde zijn om zo de cliënt goed over te kunnen dragen. Dit omdat beiden een vertrouwde band hadden opgebouwd. De casemanager is echter niet uitgenodigd toentertijd. *“Ik vind dit echt een gemiste kans dat dat niet gebeurd is”* wordt het door de aanmelder genoemd.

Ook had een aanmelder het idee *“dat ACT Jeugd te lang blijft hangen in oude bevindingen en dat er niet verder wordt gezocht naar eventuele andere bevindingen”*. Bij deze casus werd ACT Jeugd als instelling *“misschien niet objectief genoeg”* genoemd.

Als laatste ervaart een aanmelder hulpverlening van ACT medewerkers soms als te bemoeizuchtig. Zij vraagt zich af de hulpverleners nog wel professioneel kunnen werken bij deze wijze van omgang. Echter wordt er wel het volgende bij vermeld: *“de cliënten ervaren deze manier van hulpverlening wel als prettig. Dit is dus mijn visie op de hulpverlening”*.

Als meerdere positieve ervaringen werd de volhoudendheid van de teams genoemd. *“Hierdoor wordt er de mogelijkheid gecreëerd jongeren goed te begeleiden en aan te pakken”*. *“De jongeren worden niet losgelaten en medewerkers zijn altijd beschikbaar en zullen blijven langskomen ook als de cliënt liever geen hulp krijgt”*. Een andere positieve ervaring was dat in een aantal gevallen wel voldoende werd teruggekoppeld en dat er goede afspraken werden gemaakt over de behandeling van de cliënt.

Verwachtingen van ACT Jeugd.

Onder dit kernwoord werd de vraag gesteld wat de verwachting van ACT Jeugd was en of deze was uitgekomen of niet.

Bij drie van de geïnterviewde aanmelders zijn de verwachtingen uitgekomen zoals van te voren verwacht. Zo zijn de volgende verwachtingen waargemaakt: *“een intensief contact tussen cliënt en het ACT team”*, *“ondersteuning/begeleiding op meerdere leefgebieden”*, *“psychische en sociale hulpverlening”* en een *“laagdrempelige manier van werken”*.

Bij de overige aanmelders werden de verwachtingen wisselend waargemaakt of maar gedeeltelijk waargemaakt. Zo was de verwachting van een goede samenwerking tussen de aanmeldende organisatie en ACT Jeugd niet geheel waargemaakt. *“De hoeveelheid terugkoppelingen is niet zoals gewenst verlopen”*. Ook het opstellen van een volledig behandelplan was niet gebeurd. *“Belangrijke behandeldoelen waren niet opgesteld en miste ik dus”*.

Een andere verwachting was het snel in behandeling nemen van de cliënt. Dit was niet in alle gevallen gebeurd. De aanmelder noemt dit wel *“erg belangrijk bij deze vorm van hulpverlening. Bij een lange wachttijd kan de problematiek zijn veranderd en zelfs zijn verslechterd”*. Een zo kort mogelijke wachttijd was dus wel verwacht en gewenst.

Een laatste verwachting waren de multidisciplinaire teams van ACT Jeugd. Bij een cliënt bestond de behandeling alleen uit twee contactpersonen en de aanmelder had er graag meer gezien.

Conclusie

De resultaten van de vragenlijsten en de interviews zullen hier samen worden gebracht in de conclusie. Hierbij is een onderverdeling gemaakt in: bekendheid met ACT Jeugd, de informatieverstrekking, de wachttijden, de aanmeldprocedure, verwachtingen en ervaringen met ACT Jeugd.

Bekendheid met ACT Jeugd.

De meeste respondenten kennen ACT Jeugd via collega's van de eigen instelling (42 %). Daarnaast kent ongeveer een kwart van de respondenten ACT Jeugd via eerdere ervaringen en weer 28% door overige wijzen zoals voorlichtingsbijeenkomsten, door er zelf te hebben gewerkt, via Bureau Jeugdzorg of gemeente etc. Maar 5% is via de website bekend geworden met ACT Jeugd. Van de respondenten kent wel 81% de eigen website van Lucertis.

Informatieverstrekking.

Ongeveer 38% van de respondenten verkrijgt zijn/haar informatie door zelf contact op te nemen met ACT Jeugd of doordat er voorlichting is gegeven. Uit de interviews is ook gebleken dat er een aantal informatie hebben verkregen doordat er zelf telefonisch contact werd gezocht en doordat vanuit ACT Jeugd zelf informatie werd verstrekt. In dit onderzoek is gebleken dat op deze wijzen de aanmeldende personen meer tevreden zijn over de ontvangen informatie dan via andere wijze van informatie verkrijgen. Zo blijkt dat er voldoende duidelijkheid was over het aanbod, de doelgroep en de manier van aanmelden. Alleen informatie over het verloop van het zorgproces scoorde minder goed. Het blijkt dus dat veel respondenten nog zelf contact opnemen met ACT Jeugd voor informatie maar dat ze hierdoor wel meer tevreden zijn over de informatie.

Ongeveer een kwart verkrijgt zijn/haar informatie via derden zoals collega's en contactpersonen binnen ACT Jeugd. Ook via deze wijze zijn veel respondenten tevreden over de verkregen informatie, voornamelijk over het aanbod, de doelgroep en de manier van aanmelden. Over Informatie van het verloop van het zorgproces zijn de respondenten minder tevreden.

Daarnaast verkrijgt bijna 30% van de respondenten informatie via de website. Hierbij zijn de respondenten alleen tevreden over de verkregen informatie van het aanbod en de wijze van aanmelden. Over de informatie van het verloop van het zorgproces en de doelgroep zijn de respondent minder tevreden.

De laatste wijze van informatie verkrijgen is via foldermateriaal. Hierbij zijn de respondenten alleen tevreden over de informatie van het aanbod. De overige verstrekte informatie over de wijze van aanmelden, verloop zorgproces en doelgroep is men veel minder tevreden.

In totaal blijkt steeds ongeveer driekwart van de respondenten tevreden te zijn met de informatie over het aanbod van ACT Jeugd, de wijze waarop moet worden aangemeld en over de doelgroep van ACT Jeugd. Bij de interviews bleken allen voldoende informatie te hebben verkregen, wat waarschijnlijk verklaard kan worden door dezelfde wijze van informatie verkrijgen als de tevreden respondenten; namelijk door persoonlijk/telefonisch contact met ACT Jeugd en via collega's. Over het verloop van het zorgproces zijn de meningen verdeeld. Zo is ongeveer 45% tevreden en 53% ontevreden over de verkregen informatie. De tevreden respondenten waren voornamelijk te vinden in groepen die op overige wijzen haar informatie heeft verkregen; door persoonlijk/telefonisch contact met ACT Jeugd. Uit de interviews is niet gebleken dat hier te weinig informatie over beschikbaar was, wat wellicht ook te maken kan hebben met de vorm van informatie verkrijgen via persoonlijk/telefonisch contact met ACT Jeugd.

Bij de vraag welke informatie er over het algemeen gemist werd, werden de volgende antwoorden het meest gegeven:

- *Niks.*

- *Informatie/duidelijkheid over de doelgroep van ACT Jeugd.*
- *Terugkoppeling over de casus, voortgang van cliënt.*
- *Informatie over wachttijden.*
- *Informatie over het verloop van het zorgproces.*
- *Hoe kan er met de juiste persoon in contact gekomen worden.*

Ook bij de interviews kwam naar voren dat de meeste aanmelders tevreden zijn over de verkregen informatie. Wel wordt er ook graag meer terugkoppeling ontvangen over de voortgang van de cliënt en of de aanmelding is gelukt. Daarnaast zouden organisaties graag meer foldermateriaal ontvangen voor de jongeren zelf.

Wachttijden.

Over de informatie van eventuele wachttijden zijn de meningen verdeeld. Zo is ongeveer 45% tevreden en 50% ontevreden over de verkregen informatie. De tevreden respondenten hadden voornamelijk hun informatie verkregen via overige informatiebronnen zoals persoonlijk/telefonisch contact met ACT Jeugd. Ook in de interviews is duidelijk naar voren gekomen dat er niet altijd voldoende informatie aanwezig was over wachttijden. Graag wordt er een indicatie van de wachttijden ontvangen. In veel gevallen hebben de aanmelders zelf gebeld om meer informatie te verkrijgen.

Bij de vraag of er binnen een redelijk termijn de eerste keer telefonisch contact wordt opgenomen na aanmelding van de cliënt, antwoordden bijna tweederde van de respondenten tevreden over de snelheid waarmee dat gebeurde. Ook bij de interviews kwam naar voren dat de meeste aanmeldende personen tevreden waren over de snelheid waarmee er contact werd opgenomen. Bijna tweederde is daarnaast tevreden over de verkregen informatie tijdens dat eerste telefonische contact. Bij de interviews is ook gebleken dat de meeste aanmelders tevreden zijn over de verkregen informatie tijdens dit telefonische gesprek. Overigens hebben een aantal aanmelders nog wel zelf contact gezocht voor meer informatie.

Over de snelheid waarmee de cliënt is opgenomen in het behandeltraject zegt ongeveer driekwart van de aanmelders tevreden te zijn. De ervaringen tussen de geïnterviewde organisaties met deze wachttijd waren verschillend. Ook de aanmeldende personen zelf hadden wisselende ervaringen met ACT Jeugd qua wachttijden. Er wordt wel aangegeven dat het belangrijk is als deze wachttijden zo kort mogelijk zijn omdat het voor de cliënt beter is. Ook zou er graag eerder terugkoppeling ontvangen worden of de cliënt geschikt is voor ACT Jeugd en niet na een aantal weken wachttijd.

Aanmeldprocedure.

Tijdens dit onderzoek is er gebleken dat ongeveer de helft van de respondenten de cliënten aanmelden via de website. Eenderde hiervan zegt niet tevreden te zijn over deze manier van aanmelden. Belangrijkste redenen die hierbij werden genoemd zijn:

- *Weinig ruimte op het aanmeldformulier om beschrijvingen te doen.*
- *Liever persoonlijk telefonisch contact met ACT Jeugd bij aanmelding.*
- *Formulier van de website werkt niet, uiteindelijk via de e-mail wel.*

Bij de interviews kwam ook naar voren dat de ruimte op de aanmeldformulieren soms wel erg klein was en dat men graag meer ruimte wilt hebben, meer tekens. Bij de vraag met wie contact opgenomen moet worden is niet de optie 'aanmelder' of 'verwijzer' aanwezig. Dit zou wel graag gezien worden wanneer een cliënt bijvoorbeeld onvrijwillig wordt aangemeld.

Ongeveer 30% van de respondenten meldt de cliënt aan via een aanmeldformulier welke per e-mail verstuurd wordt. Alle aanmelders geven aan tevreden te zijn over deze wijze van aanmelden. De overige aanmeldingen vinden plaats via de telefoon waarbij geen aanmeldformulier wordt ingevuld. Maar één respondent was niet tevreden over deze manier van aanmelden.

In totaal is drievierde van de respondenten tevreden over de manier van aanmelden. Bij de interviews wordt wisselend aangegeven dat de oude manier van aanmelden of

nieuwe manier van aanmelden als prettig wordt ervaren. De meningen zijn hierover dus verdeeld.

Over de duidelijkheid van het aanmeldformulier was iedereen tevreden en werden dus geen ontevredenheden gevonden. Ongeveer 70% is op de hoogte dat het aanmelden van cliënten gebeurd via een aanmeldfunctionaris.

Er is gebleken dat maar eenderde van de respondenten bij aanmelding van de cliënt bekend was hoe het aanmeldingstraject zou gaan verlopen. De overige wisten dit niet voldoende. Ook bij de interviews is gebleken dat het aanmeldingstraject niet bij allen even goed bekend is. Vaak wordt er zelf nog telefonisch contact gezocht voor meer informatie. Bij sommige organisatie verloopt de aanmelding ook via een andere persoon waardoor er zelfs helemaal niets bekend is over het traject.

Verwachtingen.

Ongeveer 86% geeft aan nogmaals cliënten door te verwijzen wanneer zich er een situatie voordoet. Er is één respondent die zegt niet meer door te verwijzen en de overigen geven aan te twijfelen of dit alleen te doen wanneer er betere afspraken gemaakt worden.

De meest genoemde verwachtingen van ACT Jeugd bij aanmelding van de cliënt zijn:

- *De outreachende manier van werken.*
- *Intensieve begeleiding/ondersteuning op meerdere leefgebieden.*
- *In contact komen met zorgmijders.*
- *Intensieve zorg/contact (tussen cliënt- ACT Jeugd en aanmelder- ACT Jeugd).*
- *Psychiatrische deskundigheid.*
- *Laagdrempelige manier van werken.*
- *Diagnose stellingen.*

Tijdens de interviews is ook naar voren gekomen dat de meeste van deze kenmerken belangrijke redenen zijn waarom er gekozen wordt cliënten door te verwijzen naar ACT Jeugd. Dus voornamelijk de werkwijze van ACT Jeugd is bepalend voor het wel of niet aanmelden van jongeren. Dit omdat de organisaties zelf vaak geen mogelijkheid hebben bijvoorbeeld outreachend te werken en psychiatrische hulp te verschaffen.

De belangrijkste redenen die werden genoemd waarom verwachtingen niet waren uitgekomen zijn:

- *Niet voldoende terugkoppeling over de voortgang van de cliënt.*
- *Niet voldoende terugkoppeling of cliënt wel/niet in behandeling is genomen.*
- *Onduidelijkheid over de doelgroep.*
- *Wordt te snel opgegeven bij zorgmijders.*
- *Wachttijden waren soms te lang.*
- *Weinig contactgegevens bekend en geen korte lijn naar hulpverleners.*

Bij de interviews is ook naar voren gekomen dat voornamelijk de terugkoppeling minder was dan verwacht. Een aantal organisaties noemden dit wel als belangrijk omdat zij veelal ook zelf contact onderhouden met de cliënt. Ook is het belangrijk dat de behandeling wordt gestart binnen een zo kort mogelijke tijd. Dit was echter niet altijd het geval en was anders dan verwacht.

In totaal zijn de verwachtingen bij de respondenten met de volgende percentages wel, deels/wisselend, niet ect. waargemaakt.

- Verwachtingen zijn waargemaakt door ACT Jeugd (29%).
- Verwachtingen zijn deels/wisselend waargemaakt door ACT Jeugd (40%).
- Verwachtingen zijn niet waargemaakt door ACT Jeugd (20%).
- Geen mening/ traject vroegtijdig afgesloten (8%).
- Weinig verwacht maar juist erg tevreden (3%).

Er is daarnaast, zoals in de verwachting lag, een link te vinden tussen verwachtingen die niet zijn uitgekomen en de tevredenheid over de informatieverstrekking en de aanmeldprocedure. De redenen waarom de verwachtingen niet zijn waargemaakt hebben in de meeste gevallen een relatie met de tevredenheid op de antwoorden. Ook

bij de interviews lijkt dit op te gaan. Bij eventueel verder onderzoek is het aan te bevelen meer onderzoek te doen naar deze relatie.

Ervaringen met ACT Jeugd.

De meeste geïnterviewde personen gaven aan dat er wisselende ervaringen waren met daarbij zowel positieve als negatieve. Een belangrijke wisselende ervaring was het verschil in werkwijze tussen de ACT teams. De hoeveelheid terugkoppeling was niet altijd hetzelfde tussen de teams en werd bij het ene team als prettiger ervaren dan bij het andere. Veel terugkoppeling wordt zoals eerder genoemd als prettig ervaren.

Ook werd er een verschil in het opstellen van behandelplannen tussen behandelaren gevonden. De ene behandelaar stelt wel duidelijke doelen op voor de cliënt en zichzelf, terwijl andere behandelaren dat niet doen. Het opstellen van behandeldoelen wordt als prettig ervaren.

Daarnaast is gebleken dat opmerkingen op het aanmeldformulier niet altijd even goed worden gelezen en ook dat er niet altijd wat mee wordt gedaan. Het is vervelend wanneer het om iets belangrijks gaat en daar niks mee wordt gedaan.

Andere ervaringen gingen voornamelijk over de professionaliteit en objectiviteit van de behandelaren. In een paar gevallen hadden aanmelders het idee dat er niet altijd even professioneel en objectief gewerkt werd wat wel gehoopt was van te voren.

Als belangrijke positieve ervaring wordt de volhoudendheid van de teams genoemd. Daarnaast ook de 24-uur beschikbaarheid van de hulpverleners die altijd klaarstaan voor de jongeren. In een aantal gevallen wordt de hoeveelheid terugkoppeling wel als voldoende en goed ervaren.

Aanbevelingen

Zoals uit het onderzoek en de conclusie is gebleken zijn er een aantal opvallendheden naar voren gekomen waar ook bepaalde aanbevelingen bij te doen zijn. De belangrijkste aanbevelingen zullen nu worden genoemd en toegelicht.

- Veel aanmelders blijken toch nog zelf telefonisch contact op te nemen met ACT Jeugd om informatie te verkrijgen. Dit kan twee oorzaken hebben. Namelijk dat er via overige kanalen te weinig informatie te vinden is óf dat men telefonisch contact op zich prettig vindt. In dit onderzoek is gebleken dat waarschijnlijk beide punten redenen zijn voor het zelf telefonisch contact zoeken. Het is hierdoor aan te bevelen dat telefonisch contact mogelijk blijft zodat men ook mondeling informatie kan verkrijgen en zijn verhaal kwijt kan. Ook is het aan te bevelen dat meer informatie beschikbaar komt over de doelgroep van ACT Jeugd, het verloop van het zorgproces en het aanmeldingstraject zodat er minder onduidelijkheden zijn. Duidelijkheid over het aanmeldingstraject scoorde het minst goed qua tevredenheid. Het is hierdoor aan te bevelen voornamelijk op dit gebied meer informatie te verstrekking. Dit zou goed mogelijk zijn op de website van Lucertis waar ook de aanmeldingen plaatsvinden.
- Informatie over wachttijden blijkt nog te weinig of niet duidelijk genoeg te zijn. In veel gevallen nemen aanmelders hierover telefonisch contact op om meer informatie te verkrijgen. Het lijkt gewenst te zijn dat er zo snel mogelijk bekend is wat de wachttijden zijn en ook of de cliënt wel of niet in behandeling wordt genomen. Hiermee kunnen bijgevolg onnodige wachttijden worden voorkomen. De aanbeveling is meer informatie verschaffen over wachttijden. Dit kan zowel door op de website actuelere wachttijden te plaatsen of vlak na aanmelding van de cliënt via de telefoon of e-mail. Bijgaand kan dan ook teruggekoppeld worden over de geschiktheid van de cliënt.
- Uit de interviews is gebleken dat door voorlichting of een contactpersoon binnen ACT Jeugd veelal meer informatie wordt verkregen dan wanneer dit niet het geval is. Ook wordt deze manier van informatie verkrijgen als zeer prettig ervaren. Het is aan te bevelen voorlichting bij meerdere organisaties te geven wanneer daar behoefte naar is zodat er op deze wijze meer informatie vrijkomt over ACT Jeugd en er meer onduidelijkheid kan worden weggenomen. Hiermee zouden ook de twee hierboven genoemde aanbevelingen (deels) kunnen worden opgelost; er zal waarschijnlijk minder behoefte zijn aan het zoeken van telefonisch contact voor informatie, doordat er een vorm van persoonlijk contact met ACT Jeugd is geweest en er zo meer informatie wordt verkregen.
- Voldoende terugkoppeling door de behandelaren over de voortgang van de cliënt is een punt dat op meerdere gebieden van dit onderzoek terug is gekomen. Aanmelders lijken het erg gewenst te vinden als er vanuit ACT Jeugd zelf wordt teruggekoppeld. Het is dan ook aan te bevelen dit frequenter te laten plaatsvinden door behandelaren, zodat alle partijen op de hoogte zijn van de voortgang van de cliënt.
Op deze wijze is er voor aanmelders ook meer duidelijkheid hoe de juiste contactpersoon bereikt kan worden. In veel gevallen blijkt dit niet duidelijk te zijn, maar wel gewenst. Dit zou dus (deels) opgelost kunnen worden door meer terugkoppeling waardoor in ieder geval de behandelaar bekend is bij de aanmelder.
- Eenduidigheid in werkwijze tussen teams en behandelaren lijkt niet in alle gevallen aanwezig te zijn maar wordt wel als gewenst genoemd. Hierdoor zijn ook de ervaringen met ACT Jeugd in een aantal gevallen wisselend. Het is aan te bevelen

meer eenduidigheid te creëren in de werkwijze tussen de teams en behandelaren. Er zal dan meer via het kwaliteitsdocument 'primaire proces ACT Jeugd' gewerkt moeten worden, waar de werkwijzen van de ACT teams in beschreven staan. Hiermee wordt verwarring bij aanmeldende personen voorkomen en weet men wat er verwacht kan worden qua werkwijze.

- De verwachtingen zijn bij meer dan de helft van de respondenten niet of deels/wisselend waargemaakt. Dit lijkt te komen doordat van tevoren niet voldoende duidelijkheid was over de doelgroep, de wachttijden, de hoeveelheid terugkoppeling en dat er sneller wordt opgegeven bij zorgmijdende jongeren dan verwacht. Het is aan te bevelen op deze punten meer informatie te verstrekken, meer terug te koppelen over de voortgang van de cliënt en dat er niet te snel wordt opgegeven bij zorgmijdende jongeren. Dit laatste punt wordt ook wel als belangrijke reden genoemd voor de keus van aanmelding bij ACT Jeugd. Het is daarom belangrijk dat de ACT teams blijven werken volgens de principes van ACT zoals outreachend werken en volhoudendheid bij zorgmijders. Zoals genoemd lijken in de meeste gevallen dit de redenen te zijn voor de keuze cliënten aan te melden. Het is dus aan te bevelen hier goed op in te blijven spelen en deze punten waar te maken zodat verwachtingen van aanmeldende personen ook uit zullen komen en dat organisaties ook cliënten zullen blijven aanmelden.
- De wijze van aanmelden via de website wordt bij eenderde van de respondenten als niet tevreden aangegeven. Belangrijke redenen zijn de ruimte op het aanmeldformulier, toch liever persoonlijk contact hebben en omdat het formulier op de website niet werkt. Het is aan te bevelen het aanmelden via de website te verbeteren zodat dit wel ten alle tijden werkt. Ondanks dat bepaalde aanmelders aangeven de oude manier van aanmelden prettiger te vinden, lijkt het een kwestie van wennen te zijn dat voortaan via de website moet worden aangemeld. Maar hierbij is het dus wel van belang dat het aanmelden op deze wijze goed werkt. Daarnaast is het aan te bevelen de mogelijkheid te bekijken of de ruimte op het aanmeldformulier vergroot kan. Dit wordt in veel gevallen als een gemis genoemd. Daarnaast is het belangrijk dat extra opmerkingen op de aanmeldformulieren, zoals urgentie en het niet contact opnemen met de cliënt, ook gelezen worden en er actie op ondernomen wordt, dit om fouten te voorkomen.

Bijlage 1: Vragenlijst

VRAGENLIJST AANMELDERSTEVREDENHEIDSONDERZOEK LUCERTIS ACT JEUGD

Informatie

- 1) Waar kent u Lucertis ACT Jeugd van?
 - Door eerdere ervaringen met ACT Jeugd
 - Via collega's
 - Via informatie op het internet
 - Via de media/ het nieuws
 - Overig, namelijk

- 2) Bent u bekend met de website www.lucertis.nl?
 - Ja
 - Nee

- 3) Op welke wijze heeft u informatie verkregen over ACT Jeugd?
(Meerdere antwoorden mogelijk)
 - Via de website
 - Via foldermateriaal
 - Via derden
 - Overig, namelijk

- 4) Was er via deze informatiebron(nen) voldoende informatie beschikbaar over het aanbod van ACT Jeugd als onderdeel van Lucertis?
 - Ja
 - Nee

- 5) Had u via deze informatiebron(nen) voldoende informatie verkregen over de manier waarop een cliënt moet worden aangemeld?
 - Ja
 - Nee

- 6) Was u via deze informatiebron(nen) voldoende geïnformeerd over het verloop van het zorgproces?
 - Ja
 - Nee

- 7) Had u via deze informatiebron(nen) voldoende informatie verkregen over eventuele wachttijden tot de behandeling?
 - Ja
 - Nee

- 8) Is er via deze informatiebron(nen) voldoende informatie beschikbaar over de doelgroep waarbij de hulpverlening van ACT Jeugd het best aansluit?
 - Ja
 - Nee

- 9) Waarover had u graag meer informatie gehad willen hebben?

.....
.....

Aanmeldprocedure

- 10) Op welke wijze heeft u de cliënt aangemeld?
- Via de website
 - Aanmeldformulier per e-mail of post
 - Telefonisch
- 11) Bent u tevreden over deze wijze van aanmelding?
- Ja
 - Nee
- 12) Zo nee, waar bent u niet tevreden over?
.....
- 13) Bent u tevreden over de duidelijkheid van het aanmeldformulier?
(Indien van toepassing)
- Ja
 - Nee
- 14) Bent u op de hoogte dat het aanmelden bij ACT Jeugd via een
aanmeldfunctionaris gebeurt?
- Ja
 - Nee
- 15) Was u op de hoogte van het verloop van het gehele aanmeldingstraject bij de
aanmelding van de cliënt?
- Ja
 - Nee
- 16) Bent u tevreden over de snelheid waarmee de eerste keer telefonisch contact met
u werd opgenomen?
- Ja
 - Nee
- 17) Heeft u voldoende informatie gekregen over het verdere verloop bij ACT Jeugd
tijdens het eerste telefonische contact?
- Ja
 - Nee
- 18) Bent u tevreden over de periode waarbinnen het eerste persoonlijke contact met
de cliënt heeft plaatsgevonden?
- Ja
 - Nee
- 19) Zou u in de toekomst nogmaals cliënten doorverwijzen naar ACT Jeugd wanneer
zich er een situatie voordoet?
- Ja
 - Nee
- 20) Wat waren uw verwachtingen van ACT Jeugd bij aanmelding van de cliënt?
.....
- 21) Zijn uw verwachtingen van toen tot nu toe waargemaakt?
.....

Bijlage 2: Overzicht contactgegevens aanmelders 2009

Organisatie	Naam aanmelder	Adres gegevens	Telefoonnummer(s)	E-mail
DOSA	Saskia v. Bergen			
DOSA	Shehzad Raja			
DOSA Noord	H. Hanninga		06-20398512	h.nanninga@noord.rotterdam.nl
DOSA centrum	Said Machten	Meent 106, 3011 JR Rotterdam. (<i>Minervahuis1, 4e etage</i>)	010-4172045/06-12642031	s.machten@bsd.rotterdam.nl
DOSA Hoogvliet	Ron Baggerman	Middenbaan Noord 47, 3191 EM Rotterdam	010-4726574	
DOSA Charlois	Angelique de Graav	Katendrechtse Lagedijk 438, 3082 GE Rotterdam	010-4955600	a.degraav@charlois.rotterdam.nl
DOSA	Susie Abat			
DOSA			010-2060857/06-10250304	a.vromans@his.rotterdam.nl
Kralingen/crooswijk	Astrid Vromans	Oostzeedijk 276, 3063 CA Rotterdam.	06-52568373	k.simonis@sozawe.rotterdam.nl
Jongeren Loket	Karin Simonis			
Jongeren Loket	Shehzad Raja			
Jongeren Loket	Loes Versteeg		06-52568326/010-4986356	
Jongeren Loket	Angela Nijborg	Westblaak 122, 3012 KM, Rotterdam.	06-22707596	
SMW	Leonie Hoekstra	Kanaalweg 52a, 2903 LS Capelle a/d IJssel.	06-43085633	
SMW	Leonie Hoekstra	Metroplein 70, 3083 BB Rotterdam.		leoniehoekstra@flexusjeugdplein.nl
SMW	Menendi Paydas	Baljuwestraat 2, 3039 AK Rotterdam.	06-47147649	m.paydas@albeda.nl
SMW	L.Heukels	Kanaalweg 52a, 2903 LS Capelle a/d IJssel.	010-4516555	
SMW	Susanne Stam			
SMW	W. Cairo	Beyersstraat 9	010-4866383	w.cairo@hotmail.com
SMW	L. Tjon a Tjoen	Noordsingel 72, 3032 BG Rotterdam.	010-4655055/06-43033068	lctjon@comenius.nl
SMW	Renate Janssen	Beukelsdijk 145, 3022 DC Rotterdam.	010-4771944	
SMW???	M. Gallouri	Beukelsdijk 145, 3022 DC Rotterdam.	010-4771944	
SMW	Erik Pesch	v/d Bruggenlaan 2 3118LA Schiedam		e.pesch@spieringshoek.nl
SMW	Theo Fonville		010-4280955/010-4195772	t.fonville@calvij.nl
SMW	Linda de man	p/a Middenbaan Zuid 71, 3191 AH Hoogvliet.	010-2957212/06-43085687	ldeman@einsteinlyceum.nl
	Kelly Nagel	Blaak 16, 3011 TA Rotterdam	010-8914716	

SMW	Teressa Dubbeldam	Bosdreef 111, 3062 CA Rotterdam.	06-41494204	
Flexus Jeugdplein	H. Veenstra			
Flexus Jeugdplein	Ferry van Putten	Metroplein 70, 3083 BB Rotterdam.	06-20292251	
Riagg	Hella Haalmeijer	Westhavenkade 85, 3133 AV Vlaardingen.	010-4453426	hhaalmeijer@riaggrijnmond.nl
Riagg	Caroliene Lievaart			
CvD	Gabrielle Nipius	van der Sluysstraat 192, 3033 SR Rotterdam.	06-14354762	gnipius@cvd.nl
CvD	R. van der Hoek			
CvD	Sylvana Davis	Van der Sluysstraat 192, 3033 SR Rotterdam.	06-14354625	
GGD	Karin Verhorst	Maashaven o.z. 218, 3072 HS Rotterdam.	010-2794491/06-13860852	nobelisk@ggd-rotterdam.nl
GGD	Cocky Ruitenberg		010-4852875/06-53862989	
GGD	Mettendaf			mettendafa@ggd.rotterdam.nl
GGD	H. Gasmî	Duivenvoorde straat 65, 3021 PD Rotterdam.	06-30516897	gasmih@ggd.rotterdam.nl
GGD	Hilda Verhoef	Klaasje Zevensterstraat 274, 3193 TW Hoogvliet.	06-2222562	verhoefh@ggd.rotterdam.nl
	Annemiek		06-81430054/010-2933040	
Mozaik	Notenboom	Smeetslandseweg 122, 3079 CR Rotterdam.		
Mozaik	Tillie Lange	Smeetslandseweg 122, 3079 CR Rotterdam.	06-41004427	
Het DOK	Angelique Kies	Zomerhofstraat 86, 3032 CM Rotterdam.	010-4104355	
Het DOK	Janneke Brok	Zomerhofstraat 76-90, 3032 CM Rotterdam.	010-4104355	
St. MEE	Kim Flik	Schiedamsevest 154, 3011 BH Rotterdam.	010-2821111	kim.flik@meerrotterdam.nl
St. MEE	Monique Zuiker	Schiedamsevest 154, 3011 BH Rotterdam.	010-2821111	
St. MEE	Leontien Burggraaf	Schiedamsevest 154, 3011 BH Rotterdam.	010-2821111	
Politie R'dam-Rijnmond	Cynthia Schouwstra	A. Schweitzerlaan 10, 2922 HD Krimpen a/d IJssel.	010-2741938	
Steunpunt Jongeren	Mariska v/d Heerik	Piersonstraat 31, 3119 RG Schiedam.	010-2460867	
			010-4173161/06-12688241	
Bureau Frontlijn	Jantine de Jong	Meent 94, postbus 70012 Rotterdam.	010-2229931/06-52577925	a.krijne@parnassiabavogroep.nl
Bavo- Europoort	Anja Krijne	K.P.v/d Mandelelaan 120, 3062 MB Rotterdam.	010-4960527	r.lopes@parnassiabavogroep.nl
Bavo- Europoort	R. Lopes/ H. Kok	Carnissesingel 51, 3083 JA Rotterdam.		w.vanderbosch@lucertis.nl
Bavo- Europoort	W. van den Bosch			j.dekrijger@parnassiabavogroep.nl
Bavo- Europoort	Jeroen de Krijger			i.dedeugd@parnassiabavogroep.nl
Bavo- Europoort	Iwan de Deug	Carnissesingel 51, 3083 JA Rotterdam.	06-52568170	e.vanderwel@bavo-europoort.nl
Bavo- Europoort	Elly van der Wel			j.dubuf@bavo-europoort.nl
Bavo- Europoort	J. du Buf	Poolsterstraat 145, 3067 LX Rotterdam.	010-2866555	

RvK	Smits	Lijnbaan 109		
RvK	Jolet Geesink			e.schmidt@rvdk.minjus.nl
Bureau Jeugdzorg	Noual Drouk	V. Vollenhovenstraat 5, 3016 BE Rotterdam	010-4367333	j.geesink@rvdk.minjus.nl
Bureau Jeugdzorg	M. Bonthuis	Westblaak 67, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910/06-13118992	noual.drouk@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	Shirley Davis	Westblaak 67, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910/06-13118753	
Bureau Jeugdzorg	Janice Jansen	V. Vollenhovenstraat 5, 3016 BE Rotterdam.	010-4367333	
Bureau Jeugdzorg	Amarentia Luuring	V. Vollenhovenstraat 5, 3016 BE Rotterdam.	010-4367333	
Bureau Jeugdzorg	L. de Keizer			
Bureau Jeugdzorg	C. Jansen			
Bureau Jeugdzorg	Tieneke Postma			
Bureau Jeugdzorg	Gijs Gijzen			gijs.gijzen@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	Peter v/d Sanden	Dynamostraat 16, 3083 AR Rotterdam	010-2423700	peter.vd.sanden@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	Kim Schoonen	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910	
Bureau Jeugdzorg	I. v/d Laar	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910	
Bureau Jeugdzorg	Ilona van der Kaaij	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910	
Bureau Jeugdzorg	Paul Welmers	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910	
Bureau Jeugdzorg	Liesbeth Tange	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910	
	Annemarie			
Bureau Jeugdzorg	Hulhoven			
Bureau Jeugdzorg	Marjan Varenhout			marjan.varenhout@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	C.G. Kalkman	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam	010-4369910	gerard.kalkman@jeugdzorg-rotterdam.nl
			010-4369910/06-13118605	
Bureau Jeugdzorg	Jan de Haan	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam.		jan.de.haan@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	H. v. Wijngaarden	Dynamostraat 16, 3083 AR Rotterdam	010-2423700	helene.van.wijngaarden@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	Els de Bouvrie		06-13851074	
Bureau Jeugdzorg	Jan-Dirk Wildeboer	Dynamostraat 16, 3083 AR Rotterdam	010-2423700	jandirk.wildeboer@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	Alzira Freire	Westblaak 131, 3012 KJ Rotterdam.	010-4369910	alzira.freire@jeugdzorg-rotterdam.nl
Bureau Jeugdzorg	Elize van Someren	Dynamostraat 16, 3083 AR Rotterdam.	010-2423700	
			010-2423700/06-13119309	
Bureau Jeugdzorg	H. Tjin A Lin	Dynamostraat 16, 3083 AR Rotterdam.		
St. Prokino	Warner Admiraal			w.admiraal@prokino.nl
St. Prokino	Sudella Conep	Sportsingel 70, 3078XT Rotterdam.	010-4792727	

St. RMPI	J.M. Smit	Boerhaevelaan 2, 2992 KZ Barendrecht.	0180-691100	h.smit@rmpi.nl
St. RMPI	Aerts			a.aerts@rmpi.nl
St. RMPI	Marijke van Dijk			m.vandijk@rmpi.nl
PsyQ	Ellie v/d Wel			
PsyQ - Rijnmond	M. Ijma	K.P. van de Mandelelaan 10, 3062 MB Rotterdam.	088-0013997	M.ijma@rijnmond-psyq.nl
PsyQ - Rijnmond	Nanda The	van Vollenhovenstraat 3, 3016 BE Rotterdam.	088-0013990	n.the@rijnmond.psyq.nl
Maaszicht	Maxim			
Maaszicht	Kimberley Overduin	Walenburgerweg 31, 3039 AC Rotterdam.	010-2434141	k.overduin@maaszicht.nl
Maaszicht	Marieke Stolk	Walenburgerweg 31, 3039 AC Rotterdam.	010-2434141	m.stolk@maaszicht.nl
Back on Track	A. van Gaalen	Baan 74	010-4157967	a.vangaalen@radaruitvoering.nl
GGZ Delfland	R. Pannekoek	Stadhouderslaan 98, 3116 HT Schiedam.	010-2463891	r.pannekoek@ggz-delfland.nl
Jeugdconsulaat	B. van der Valk	Coolsingel 6, 3011 AD Rotterdam.	06-23267957	
Futuro	Thijs Arisz		06-19140649	thijs@futurowerkt.nl
Futuro	Lisette Waalewijn			
Stek Jeugdhulp	C.Claassen	Berberisweg 350, 3053 PK Rotterdam.	010-2116577	
Stek Jeugdhulp	Sanne Ponte	Sint Liduinastraat 35, 3117 CP Schiedam.	010-2974414/06-49250406	
Leger des Heils	H. van der Meer	Conradkade 53, 2517 BR Den Haag.	070-3922703	
Leger des Heils	Ganaira Brown	Dunanstraat 46, 3024 BD Rotterdam.	010-2441025/010-2441039	
Acute dienst Rijnmond	Ruud Maurits		010-4960888	
Acute dienst Rijnmond	Ans Metselaar			
Crisis centrum	Diana van der Kolk	s Gravendijkwal 122, 3014 EL Rotterdam.	010-4406333	
Spoedpoli	Elly de Waal			
GOSA gem.vld	Paul Noomen	Westnieuwland 6, 3131 VX Vlaardingem.	010-2484892	paul.noomen@vlaardingem.nl
St. Pameijer	A.Muller	Baanschootsekreek 105	010-2920860	ieke.garssen@pameijer.nl
St. Pameijer	M.Christiaanse	Brigantijnstraat 29	06-20540591	marieke.christiaanse@gmail.com
SPV	Wim Verveer	r Gravendijkwal 230	06-22307671	w.verveer@erasmusmc.nl
SPV	Mw. J. Zwofering	K.P. Mandelelaan 10, 3062 MB Rotterdam.	010-4536789	
St. Corridor	Wildeboer	Heemraadsingel 197, 3023 CB Rotterdam.	010-4622107	opvanghuis@stichtingcorridor.nl
PI de Schie	Chantal Roosendaal	Prof. Jonkersweg 7, 3041 JL Rotterdam	010-4460226	c.roosendaal@dji.minjus.nl
PI de IJssel	Wim de Witt	van der Hoopstraat 100, 3921 LR Krimpen a/d IJssel		
St.JJC	Hedy van Loon	Monsterseweg 216, 2553 RM Den Haag.	070-440330 / 06-22286287	h.vanloon@stichtingjjc.nl

St.Jong Leren	P. Lont	Dunastraat 46	010-2441025	
Min van Justitie	Ria Beute	Marconistraat 2, 3029 AK Rotterdam.	010-2210555	p.lont@srn.minjus.nl
Voorzorg Verplk.	J.F. den Boer-Kos	Grote Hagen 98	06-20249100	r.beute@oek.nl
Consultatie Bureau	N.Kool	Petuniahof 2, 3053 ER Rotterdam.	010-4444595	j.denboer@oek.nl
WSG	S. Zevenbergen	Postbus 12685,1100 AR Rotterdam.	06-52713651	nkool@wsg.nu
Horizon Jeugdzorg	Jane Lemmens	Mozartlaan 150, 3055 KM Rotterdam.	010-41080493	suzanne.zevenbergen@horizon-jeugdzorg.nl
CjG	Fatima / Angelique			
COJ	J.Steenhoven	Laan van Vollenhoven 3209	06-38822447	j.steenhoven@timon.nl
St. Timon	Jannie			
CAT	Karin Simones	Persoonshaven 906	06-52568373	k.simones@denieuwekans.nl
De Nieuwe Kans	Nane Apke	Goudserijweg 16. Rotterdam.	06-484307661	
	Lisette Waalewijn	1e middellandsestraat 111	06-48980149	lisette@icd-rotterdam.nl
ICD	P. van der Sanden	Poortmolen 121, 2906 RN Cappelle a/d IJssel.	010-2584630	p.vandersanden@lucertis.nl
Lucertis	Boukje Haas	Twentestraat 52, 3038 BD Rotterdam.	010-4960602/010-4960640	b.haas@lucertis.nl
Lucertis	Renate Dijke			r.dijke@lucertis.nl
Lucertis	Fred Verschuur			f.verschuur@lucertis.nl
Lucertis	Taeis Tamaddoni			t.tamaddoni@lucertis.nl
Lucertis	Eneida Delgado			e.delgadosilva@parnassiabavogroep.nl
Lucertis	Lo Boer			l.boer@parnassiabavogroep.nl
Lucertis	Ellen Hoogmoed			e.hoogmoed@lucertis.nl
Lucertis	S. Ruyling			s.ruyling@lucertis.nl
Lucertis	Mihela Murovec			m.murovec@lucertis.nl
Lucertis	Erika Zijderlaan			e.zijderlaan @lucertis.nl
Lucertis	Hans de Groot			h.degroot@parnassiabavogroep.nl
Lucertis	Team 1			
Lucertis	Eelco van Heijzen			e.vanheijzen@parnassiabavogroep.nl
Lucertis	J. Krikke			j.krikke@lucertis.nl

Bijlage 3

Opzet voor tevredenheidsonderzoek onder de aanmelders van ACT-Jeugd.

Tweejaarlijks vindt er een verwijzerstevredenheidsonderzoek plaats onder de officiële verwijzers van ACT-Jeugd. In dit geval worden dus de huisartsen geënquêteerd. Echter worden er bij ACT-Jeugd veel aanmeldingen gedaan door andere organisaties/personen dan de officiële verwijzers. Het is daarom gewenst een tevredenheidsonderzoek te doen onder alle aanmelders van ACT-Jeugd.

In dit onderzoek zullen aanmeldende organisaties/personen van 2009 worden gebruikt. In 2009 zijn er ongeveer 248 aanmeldingen geweest door 48 verschillende organisaties/personen.

Het tijdsbestek van dit onderzoek is ongeveer 7 weken. Door deze korte periode zal het onderzoek daarop aangepast worden.

Er zijn verschillende mogelijkheden:

Optie1: Een tevredenheidsonderzoek d.m.v. een korte vragenlijst welke telefonisch zal worden afgenomen onder de aanmelders.

Voordeel: door telefonische de vragenlijst af te nemen zal direct antwoord terug gekregen worden, wat gunstig is gezien het tijdsbestek. Lange wachttijd op ingevulde vragenlijsten is er niet.

Nadeel: Het telefonisch afnemen kost veel tijd. Misschien is niet elke aanmelder telefonisch bereikbaar of bereid telefonisch te antwoorden.

Opzet: Hier zal dus een keuze gemaakt moeten worden welke aanmelders benaderd zullen worden. Gezien de tijd kunnen niet alle aanmelders worden benaderd.

Rond de **50 aanmelders** zullen worden gebeld om telefonisch de korte vragenlijst te beantwoorden. Wanneer een aanmelder de vragenlijst niet telefonisch wilt beantwoorden eventueel de vragenlijst per e-mail versturen.

Optie2: Een tevredenheidsonderzoek d.m.v. korte vragenlijst welke per post verstuurd zal worden onder de aanmelders.

Voordeel: veel aanmelders kunnen tegelijk benaderd worden. Kost weinig tijd.

Nadeel: Het is wel onzeker of dit mogelijk is binnen het tijdsbestek van ± 7 weken. De vraag is of de meeste benaderde aanmelders binnen een korte periode zullen reageren.

Opzet: Bij deze optie zullen zo veel mogelijk brieven verstuurd worden naar de aanmelders waar een adres van bekend is. Er zijn rond de **130 verschillende aanmeldende personen** (48 aanmeldende organisaties). Naar deze personen zal een vragenlijst gestuurd worden. Na ± 3 weken een herinnering sturen wanneer er nog niet gereageerd is.

Optie3: Een tevredenheidsonderzoek d.m.v. (diepte) interviews onder de aanmelders.

Voordeel: Er is direct resultaat en er is de mogelijkheid door te vragen. Er kan meer duidelijkheid verkregen worden over wat er speelt wat betreft de aanmeldingsprocedure.

Nadeel: Het is tijdrovend werk en daardoor is er geen mogelijkheid veel meningen van aanmelders te onderzoeken. Er moet dus een keuze gemaakt worden van welke aanmelders wij een mening willen weten.

Opzet: Hier zal een keuze gemaakt moeten worden onder de verschillende aanmelders. Er kan gekozen worden voor het interviewen van de belangrijke aanmelders voor ACT-Jeugd. Gezien het tijdsbestek zullen **± 10 aanmelders** worden geïnterviewd. Hier zal zo snel mogelijk een afspraak mee gemaakt moeten worden.

Optie4: Een tevredenheidsonderzoek d.m.v. een combinatie van telefonische vragenlijsten, vragenlijsten per e-mail en een paar (diepte) interviews onder de belangrijke aanmelders voor ACT-Jeugd.

Voordeel: Via de telefoon en bij interviews zal direct antwoord terug gekregen worden en er is de mogelijkheid door te vragen bij interviews. Er kunnen meer meningen worden gehoord dan bij alleen interviews. Per e-mail is een laagdrempelige manier en kan worden ingevuld op het moment wat het beste uitkomt voor de aanmelder.

Nadeel: De vraag is of de aanmelders wel bereid zijn voor een interview of telefonische vragenlijst. Daarnaast kan het beantwoorden van dit soort vragenlijsten per e-mails gemakkelijk 'opzij geschoven worden' wanneer er urgentere zaken zijn.

Opzet: Een paar belangrijke aanmelders van ACT-Jeugd zullen benaderd worden voor een interview, dit zullen **± 4 aanmelders** zijn. Hier dient zo snel mogelijk contact mee opgenomen te worden voor een afspraak.

Waarvan een e-mail adres bekend is deze persoon eerst mailen, na ±2 weken mailen/bellen als herinnering en eventueel de vragenlijst telefonisch afnemen. Indien er geen e-mail adres bekend is gelijk telefonisch benaderen. Het doel is hierbij de vragenlijst zo veel mogelijk telefonisch af te nemen, eventueel de vragenlijst per e-mail doorsturen wanneer men telefonisch niet wilt antwoorden. In totaal zullen **40 aanmelders** per telefoon of e-mail benaderd worden.

Vragen bij het onderzoek:

- Per organisatie één vragenlijst afnemen? Of bij organisaties die meerdere aanmeldingen hebben gedaan door verschillende personen meerdere vragenlijsten afnemen?
- De volgende groepen ook meenemen in onderzoek?
 - Zelfmelder, ouder(s), familielid, ouder van iemand anders.
 - Aanmeldingen door Lucertis (bijvoorbeeld het adolescenten team of andere afdeling dan ACT-Jeugd zoals de Fjord)
 - Aanmeldingen door huisarts, Erasmus MC.
- Niet elke contact tussen aanmelder en cliënt is het zelfde; soms alleen overdragen, andere houden wel contact met de cliënt. Moeten alle verschillende aanmelders meegenomen worden in het onderzoek?
- Welke aanmelders zijn het belangrijkste voor ACT-Jeugd?
- Welke punten/vragen worden graag gezien in het tevredenheidsonderzoek?