

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (Ouders) 2018

Gemeente Waalre

augustus 2019



Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Gemeente Waalre

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2018. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders met een kind tot zestien jaar die in 2018 gebruik heeft gemaakt van de Jeugdhulp. Ouders hebben schriftelijk of online een vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	338
Ingevuld	118
Responspercentage	35%

CONTACT



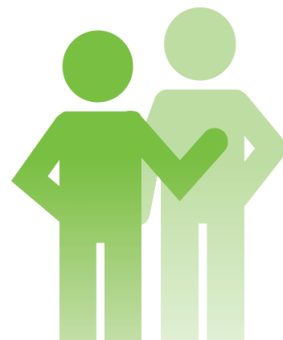
71%

wist waar zij moest zijn



82%

is snel geholpen



89%

vindt de medewerker deskundig



92%

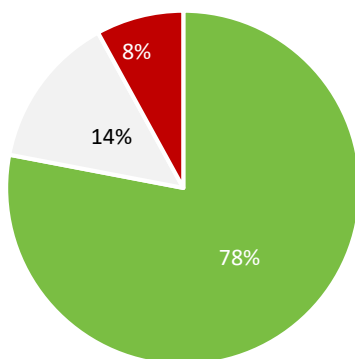
vindt de omgang met de medewerker goed

QUOTES

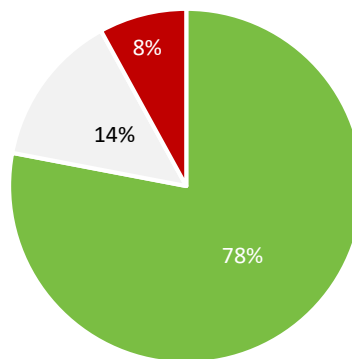
“Er heeft bij aanvang veelvuldig en goed overleg plaatsgevonden tussen de diverse hulpverleners.”

“Het is fijn om één contactpersoon te hebben voor onze vragen.”

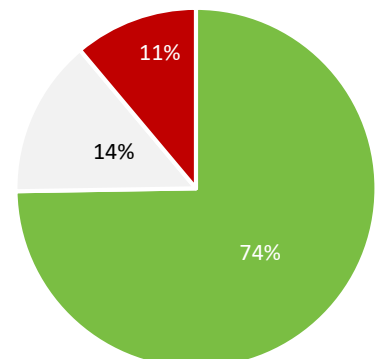
RESULTAAT



Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Door de hulp voel ik mij beter



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat

■ (helemaal) eens ■ neutraal ■ (helemaal) oneens

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Contact met de gemeente.....	4
2.2 Kwaliteit van de hulp.....	8
2.3 Effect van de hulp.....	10

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van ouders en jeugdigen en kan de gemeente de jeugdhulp verbeteren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren onder cliënten die Jeugdhulp ontvangen. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren tot en met 18 jaar uit de gemeente Waalre die in 2018 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. De doelgroep voor dit onderzoek is gesplitst in twee groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar die in 2018 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp;
- Ouders met een kind tot 18 jaar die in 2018 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp.

Deze rapportage bevat de resultaten van de ouders.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de hulp
- Effect van de hulp

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Methode

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er in plaats van één keer per jaar, gedurende het hele jaar ervaringen van cliënten met de Jeugdhulp opgehaald zijn. Er zijn in totaal vier meetmomenten geweest. Per meting zijn cliënten die het voorafgaande kwartaal een beschikking gekregen hebben bevraagd over hun ervaringen. Bij continu meten staat de gedachte centraal dat cliëntervaringen worden opgevraagd, zo snel mogelijk nadat de toegangsfase is afgerond en/of nadat de zorg geleverd is. Dit rapport bevat de resultaten van alle metingen die over 2018 zijn verricht.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder de complete doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). *n* staat voor het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft ingevuld.

Responstabel		
	n	%
Aantal verzonden vragenlijsten	338	100
Aantal reacties (Bruto respons)	118	34,9
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	118	34,9

Uitgaande van 118 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 7,3%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 7,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 42,7% en 57,3% ligt.

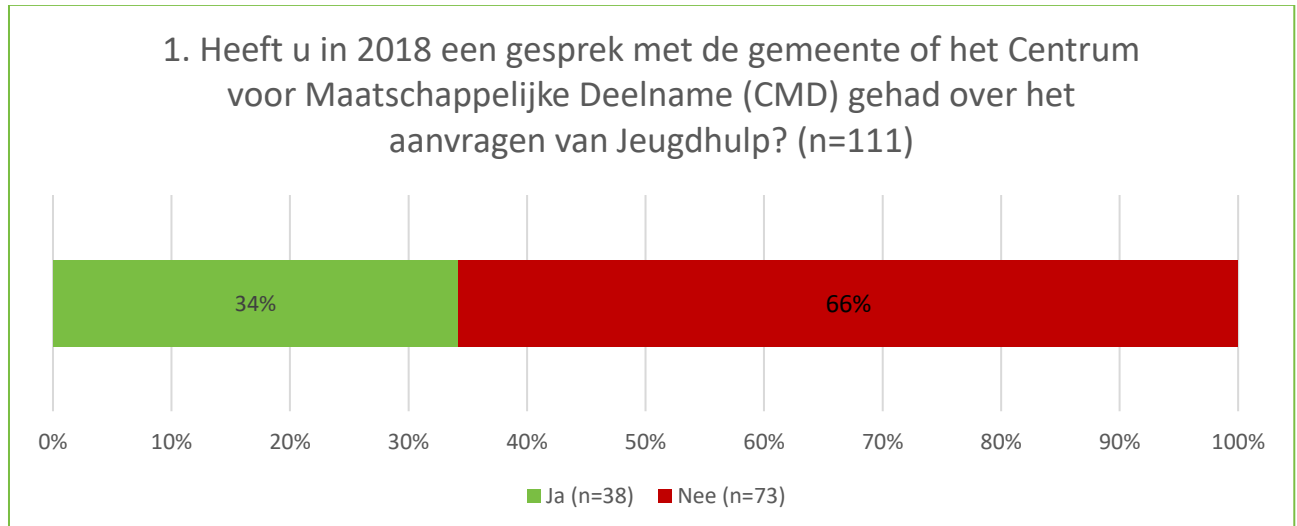
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst in grafieken weergegeven. In de grafieken zijn de antwoorden 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (*n*).

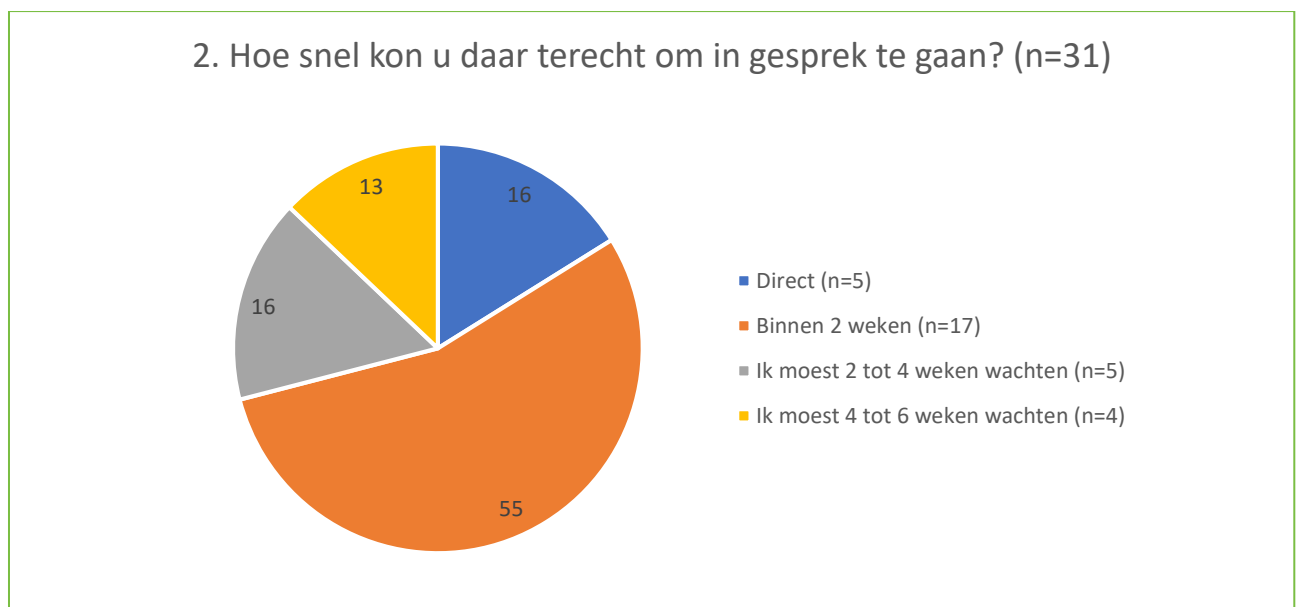
2 | Resultaten

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven in grafieken en tabellen.

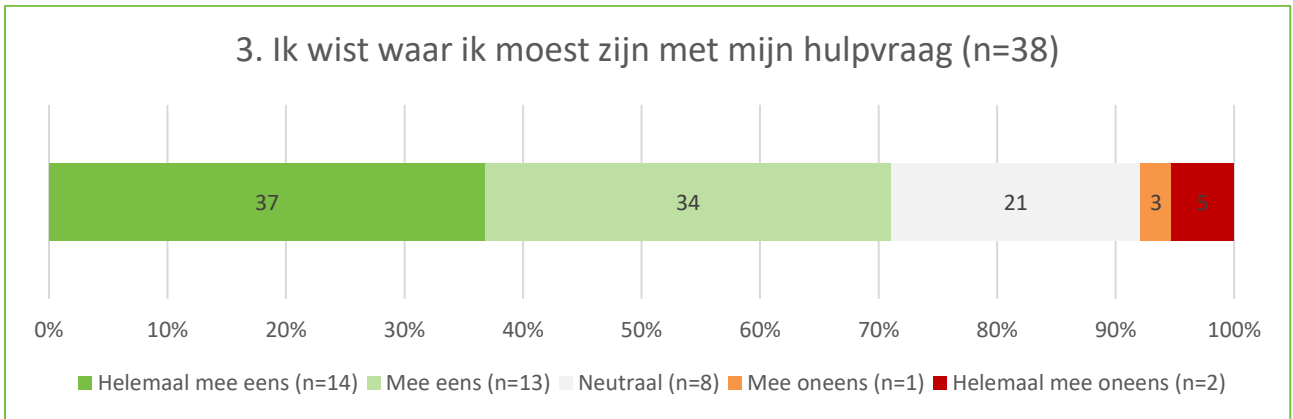
2.1 Contact met de gemeente



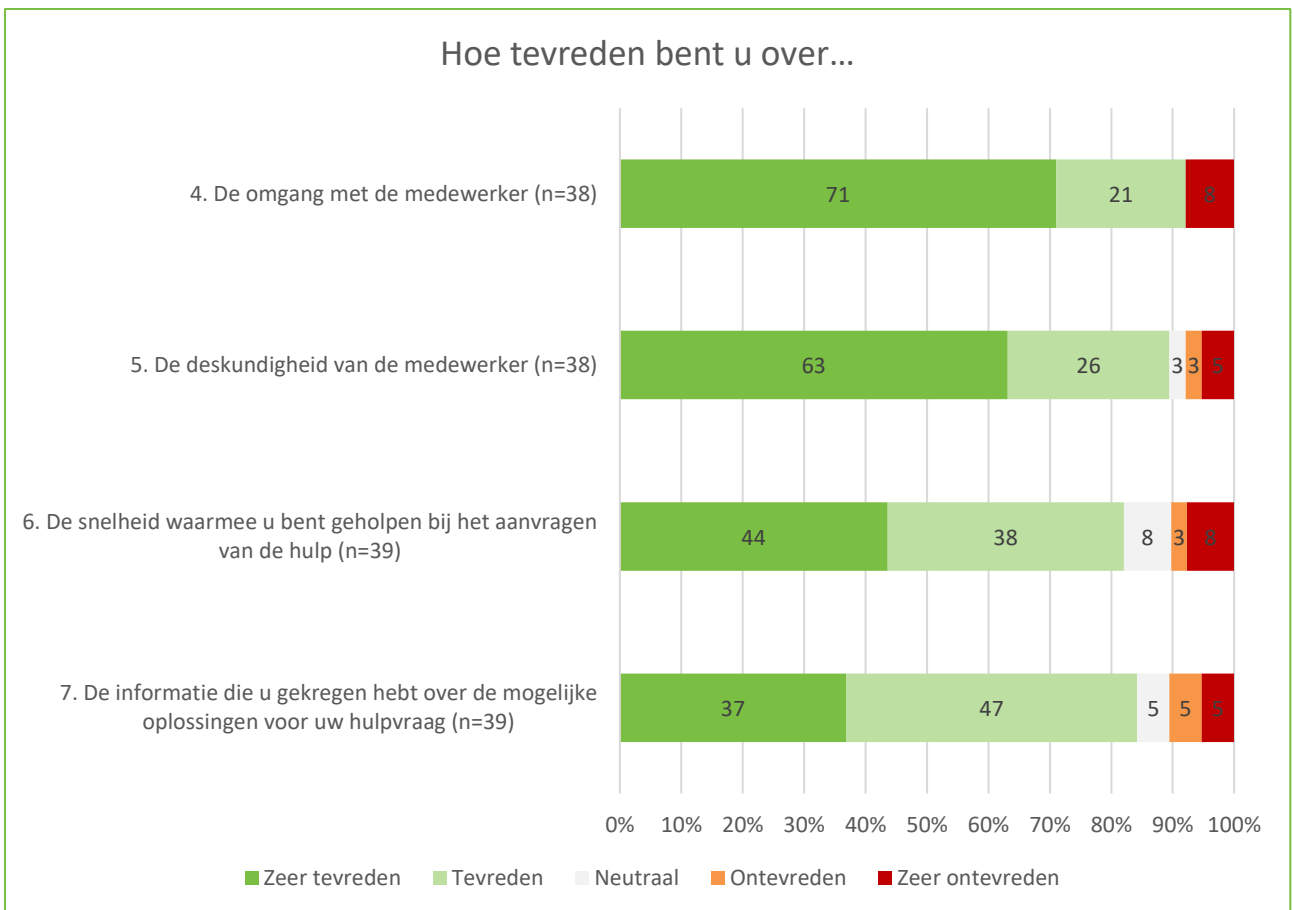
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': v1 (n=1).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v2 (n=6).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v3 (n=1).



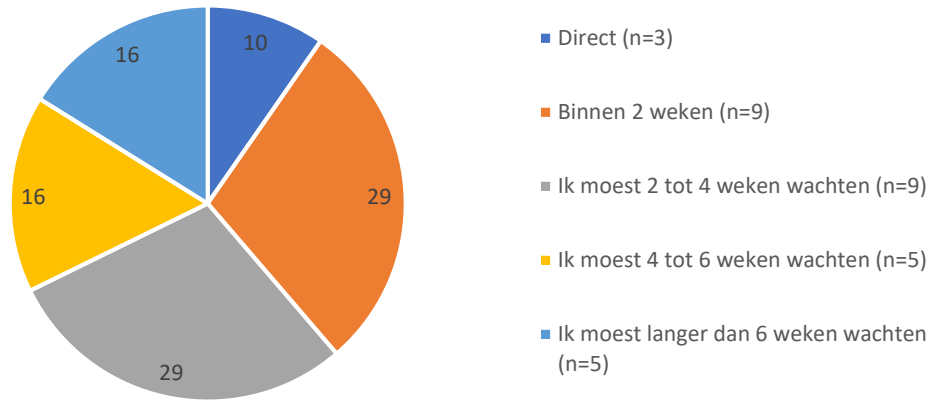
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4 (n=0), v5 (n=0), v6 (n=0), v7 (n=1).

8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp (n=39) (1=zeer slecht geholpen; 10=zeer goed geholpen).		
	<i>n</i>	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	5,1
7	1	2,6
8	19	48,7
9	14	35,9
10	3	7,7
Gemiddelde	8,4	

Vraag 9 'Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?' is door dertien respondenten beantwoord. Hieronder volgt een samenvatting van de gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

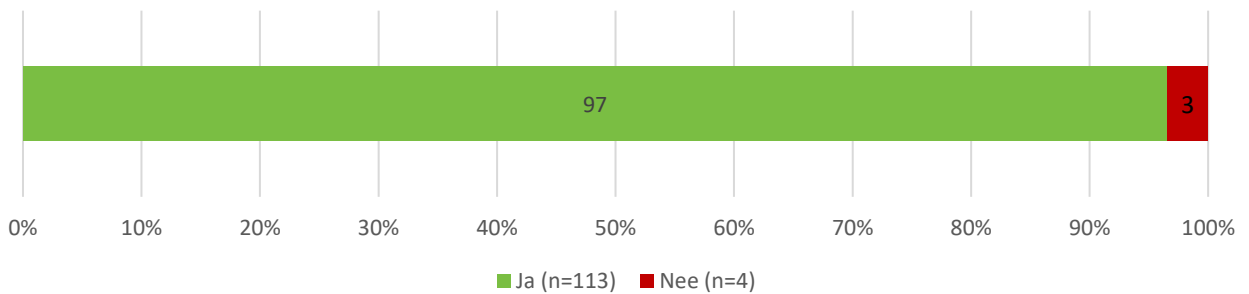
- Vijf respondenten hebben positieve ervaringen met het aanvragen van de Jeugdhulp. Respondenten geven aan dat het prettig is om één contactpersoon te hebben; dat de aanvraag snel verlopen is; dat de informatie over de aanvraag duidelijk is; dat de gemeente goed bereikbaar is; en dat hulpverleners deskundig zijn en veel ervaring hebben. Eén respondent wil de medewerkers complimenteren: hij/zij is goed geholpen doordat de overdracht naar een andere medewerker goed verlopen is en doordat de respondent zich gesteund heeft gevoeld.
- Vier respondenten geven een verbeterpunt: de samenwerking met de sociale verzekeringsbank kan beter; inzicht in bestaande zorgaanbieders binnen en buiten de regio zou fijn zijn; inzage in declaraties van de zorgaanbieder is gewenst; en informatie kan positiever geformuleerd worden, bijvoorbeeld in plaats van op te schrijven wat er gebeurt als een respondent zich niet aan de afspraak houdt, zeggen wat gewenst is.

10. Hoe lang duurde het vanaf het gesprek tot u te horen kreeg of uw aanvraag voor Jeugdhulp goedgekeurd of afgekeurd was? (n=31)



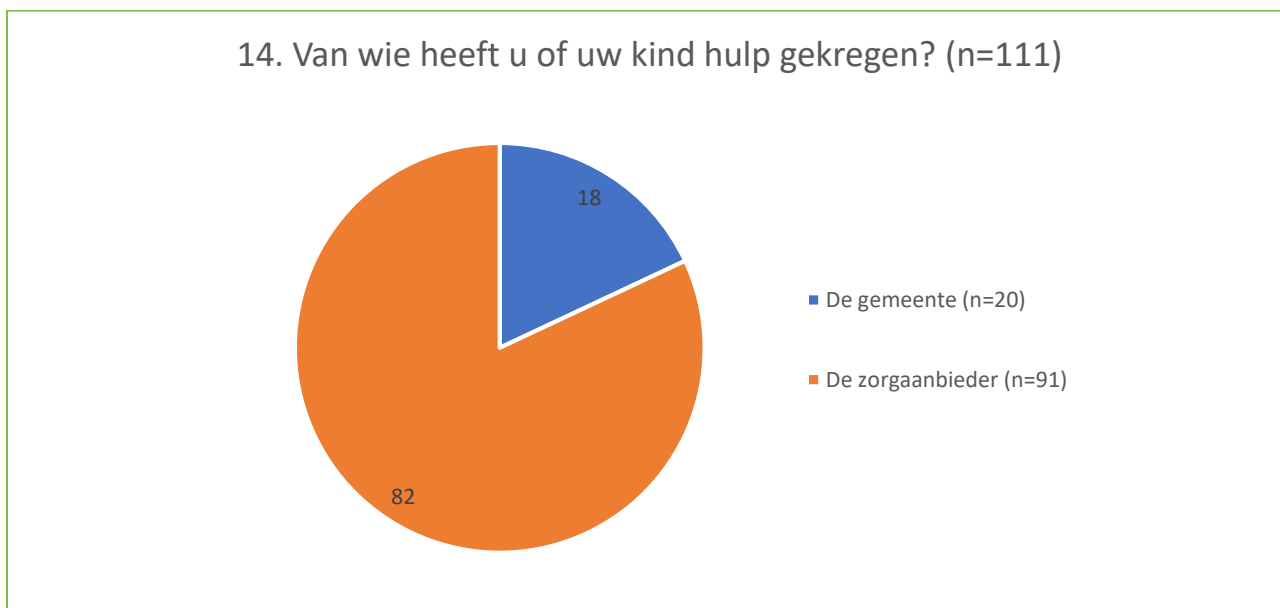
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v10 (n=7).

11. Heeft u of uw kind (naar aanleiding van uw aanvraag) Jeugdhulp ontvangen? (n=117)

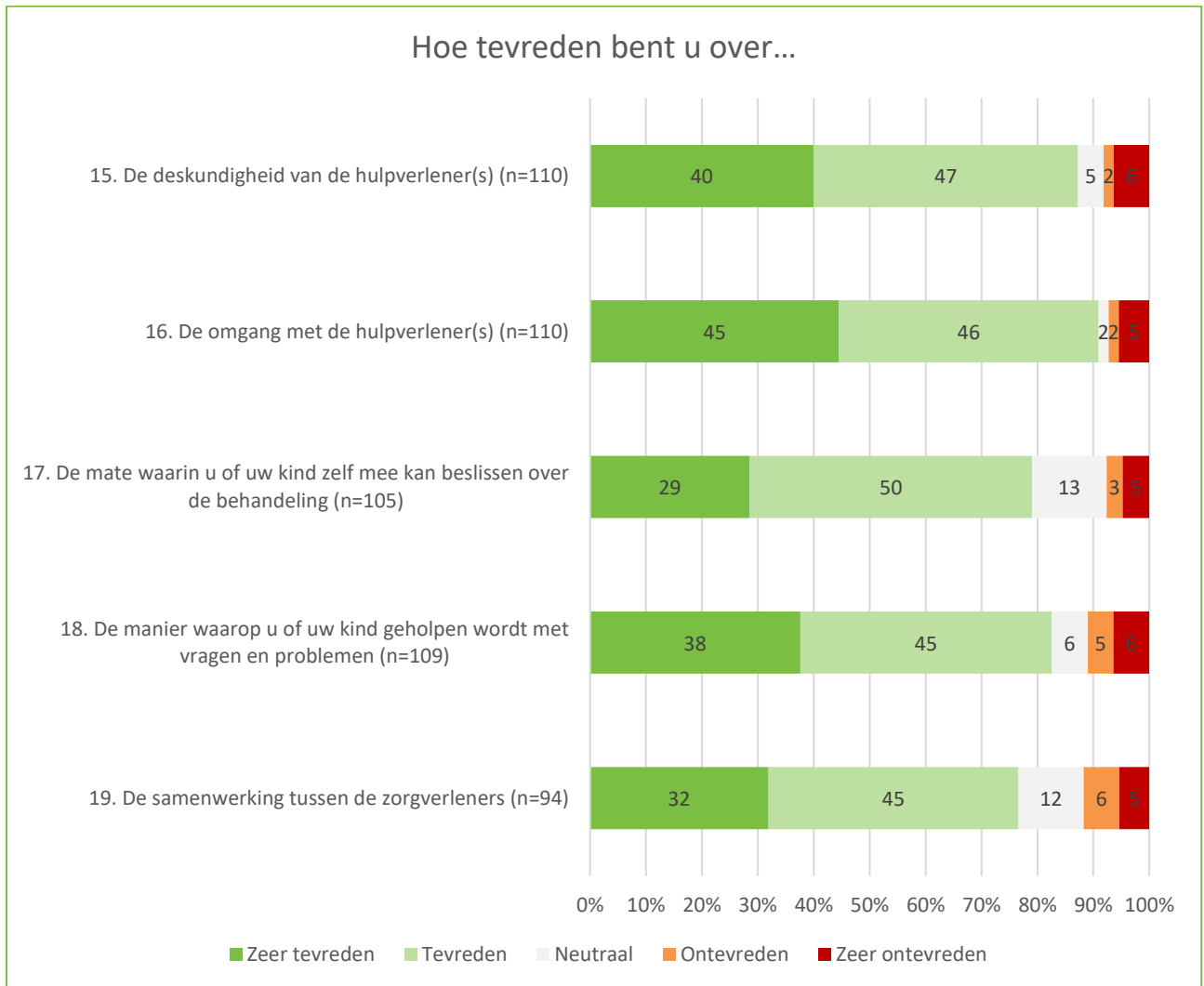


V12 'Is er uiteindelijk een passende oplossing voor uw hulpvraag of die van uw kind gevonden?' en v13 'Waarom is er wel/geen passende oplossing gevonden?' zijn door minder dan tien respondenten ingevuld. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn deze vragen niet gerapporteerd.

2.2 Kwaliteit van de hulp



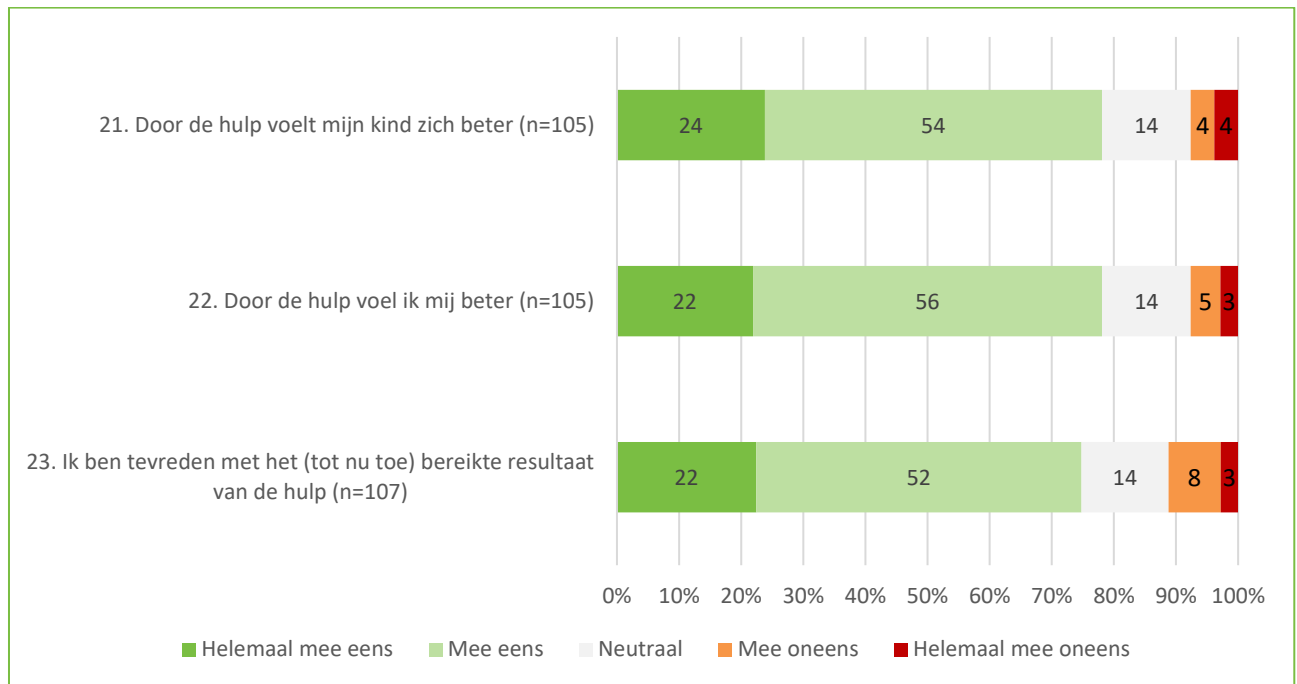
Bij de antwoordoptie 'De zorgaanbieder' zijn de volgende antwoorden het meest gegeven: Psycholoog en Praktijk Waalre (14x), kindtherapeut of kinderpsycholoog (10x), Affect (6x), EPI (5x), Apanta (4x), Opdidakt (4x), Speltherapie Eindhoven (4x), Oog Psycholoog (3x), Oda Bauhuis (3x).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=1), v16 (n=1), v17 (n=8), v18 (n=3), v19 (n=18).

20. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp (n=111) (1=zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp).		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	0,9
5	2	1,8
6	5	4,5
7	25	22,5
8	42	37,8
9	30	27,0
10	6	5,4
Gemiddelde	8,0	

2.3 Effect van de hulp



Antwoordoptie 'Niet van toepassing' v21 (n=6), v22 (n=6), v23 (n=5).

V24 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u of uw kind ontvangen heeft?' is door 37 respondenten beantwoord. Hieronder volgt een samenvatting van de meest gegeven antwoorden. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagerapport.

- Respondenten die tevreden zijn geven de volgende redenen: ze zijn snel geholpen; er vindt een goede overdracht plaats tussen instanties (al is één respondent het hier niet mee eens); de hulpverleners zijn kundig en kunnen zich goed inleven in de leefwereld van kinderen; de hulp is goed en zorgt ervoor dat kinderen vooruitgang boeken. Van de tevreden respondenten geeft één aan graag meer hulp te willen ontvangen.
- Respondenten zijn tevens te spreken over het hulpverleningsproces. Twee geven aan dat de zorg steeds aangepast wordt aan de behoeften van het kind en twee anderen vinden het fijn dat zij als ouders ondersteund worden.
- Vijf respondenten hebben echter minder positieve ervaringen met de hulpverlening. Vier geven aan dat uit de onderzoeken een onduidelijke of onjuiste diagnose kwam, waardoor de hulp niet goed kon worden opgestart. De andere respondent geeft aan dat tijdens de hulp nauwelijks interactie met de hulpverleners was.
- Daarnaast zijn respondenten minder tevreden over de aanvraagprocedure. Zes respondenten geven aan dat het lang duurde voordat de hulp is opgestart. Eén respondent laat weten dat de gemeente de respondent heeft afgeraden om de aanvraag door te zetten wegens geldgebrek in de jeugdzorg.

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 - 82 00 461