

Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp



Team Onderzoek & Statistiek – 25 juni 2019



Gemeente Maastricht

Rapportage over 2018

Inhoud

- Samenvatting 3
- Inleiding 7
- Onderzoeksopzet 10
- Resultaten 12
 - Respons 13
 - Respons vergeleken 13
 - Het gesprek met Team Jeugd 15
 - Stellingen dienstverlening Team Jeugd 19
 - Informele hulp 25
 - Open antwoorden 28
- Andere onderzoeken Jeugd 31
- Vragenlijst 44





Samenvatting

Algemeen

1.

- 71 jongeren hadden in 2018 contact met Team Jeugd; dat is een heel kleine groep voor vragenlijstonderzoek.
- De respons is procentueel redelijk (13% ouders; 19% jongeren), maar absoluut gezien onvoldoende voor betrouwbare uitspraken: 9 ouders en 6 jongeren.
- Houd bij de resultaten rekening met deze lage aantallen!
- Iedereen stuurde de papieren vragenlijst terug.

Toegankelijkheid team Jeugd

- Alle ouders/ verzorgers* hebben een gesprek gehad; 17% van de jongeren geven aan géén gesprek aan tafel gehad te hebben.
- Voor 67% van de ouders hielp het gesprek aanzienlijk om vragen te beantwoorden; bij de jongeren was dit 80%.
- 11% van de ouders geeft aan dat het gesprek **niet** heeft geholpen. Ook 11% van de ouders vindt het te vroeg om daar een oordeel over te geven. Alle jongeren geven aan dat het gesprek geholpen heeft.



* ouders/ verzorgers

Ten behoeve van de leesbaarheid staat in de rest van de rapportage 'ouders'. Daarmee worden ouders en verzorgers bedoeld.



Kwaliteit dienstverlening*

- 88% van de ouders en 84% van de jongeren vinden dat de medewerker van Team Jeugd goed luistert.
- Voor 75% van de ouders heeft de begeleiding van Team Jeugd ertoe geleid dat ze de situatie beter zelf aankunnen; alle jongeren hebben er vertrouwen in dat het voor hem/haar beter wordt.
- 83% van de jongeren vindt dat het contact met team Jeugd hen heeft geholpen.
- geen van de ouders vindt dat de medewerker van Team Jeugd **niet** goed bereikbaar was; 62% vindt dat dit wel zo was.

Beoordeling door klant

- Ouders beoordelen de medewerker van Team Jeugd met een gemiddeld rapportcijfer van 7,9. Jongeren geven een 7,8.
- 88% van de ouders en 100% van de jongeren zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van Team Jeugd.

* Let op

Jeugdhulp bestaat uit vrijwillige hulpverlening én hulpverlening vanuit een gedwongen kader. Dit kan van invloed zijn op de beleving van de dienstverlening. Omdat de vragenlijst anoniem is afgenomen is niet bekend of de hulpverlening vrijwillig of vanuit gedwongen kader was.



3.

Informele hulp

- 44% van de ouders en 50% van de jongeren geven aan dat zij informele hulp krijgen.
- 25% van de ouders en 33% van de jongeren wensen meer informele hulp.
- 11% van de ouders en 34% van de jongeren ziet een rol voor de gemeente om informele hulp mogelijk te maken. Dat betreft vooral meedenken in oplossingen.

Afronden

Door afronden kan het voorkomen dat totalen niet precies uitkomen op 100%.



Inleiding

Het Cliënt Ervarings Onderzoek (CEO) Jeugdhulp



Achtergrond

- Grondslag voor CEO in de jeugdwet.
- Gemeenten zijn vrij om invulling te geven aan het CEO Jeugdhulp.
- 4 gemeenten in Maastricht-Heuvelland (vrijwel) identieke vragenlijst*

Onderzoeksvraag

Hoe ervaren de gebruikers van jeugdhulp:

- de toegankelijkheid van Team Jeugd?
- de kwaliteit van dienstverlening van Team Jeugd?

Doelgroep

Alle gebruikers die in 2018 contact met team Jeugd hebben gehad:

- jongeren tussen 12-23 jaar
- ouders van ongeboren kinderen en van kinderen tot 18 jaar

*Uitkomst van werkgroep 'Regionale Aanpak Klantervaring'; in 2019 doen mee: Vaals, Gulpen-Wittem, Valkenburg aan de Geul, Maastricht.



Andere onderzoeken

- In de periode van 2017-2019 is een aantal onderzoeken uitgevoerd naar klantervaringen op (onder meer) het gebied van gemeentelijke jeugdhulp. De voor Team Jeugd relevante uitkomsten van deze onderzoeken worden in deze rapportage opgenomen.
- Het gaat om deze onderzoeken:
 - Doorlopende evaluatie Team Jeugd Maastricht en Valkenburg aan de Geul.
 - Verdiepend onderzoek sociaal domein Maastricht-Heuvelland – regionale aanpak klantervaring.
 - Accountantsonderzoek controle rechtmatigheid -Team Jeugd Maastricht en Valkenburg aan de Geul.
- Klantervaringen met Team Jeugd zijn voor beide gemeenten leidend om hun dienstverlening te optimaliseren.



Onderzoeksopzet



Schriftelijke uitnodiging

- Uitnodigingsbrief met vragenlijst en gratis retourenvelop.
- Ook online invullen mogelijk.
- Eind begin mei verstuurd.
- Herinnering na 14 dagen: enkel een brief zonder nieuwe lijst.
- Vragenlijst voor ouders/verzorgers van kinderen tot 18 jaar.
- Vragenlijst voor jongeren vanaf 12 jaar.
- Cadeaubonnen.



Resultaten



Respons

2018 Klanten TJ	Aangeschreven	Respons	Respons %
--------------------	---------------	---------	-----------

Jongeren > 12 jaar	32	6	19%
--------------------	----	---	-----

Ouders/verzorgers	71	9	13%
-------------------	----	---	-----

Aangezien vorig jaar (rapportage over 2017) de klanten van Team Jeugd voor gemeente Maastricht en Valkenburg a/d Geul zijn samengenomen, is geen vergelijking mogelijk met afgelopen jaar voor Valkenburg a/d Geul.

!! Deze respons is onvoldoende om betrouwbare uitspraken te kunnen doen. We kunnen geen conclusies trekken op basis van de uitkomsten.



71 jongeren
(0-23 jaar) hadden
contact met team
Jeugd in 2018

32
12 - 23 jarigen

32 Ouders
aangeschreven

32 Jongeren
aangeschreven

39
0 - 11 jarigen

39 Ouders
aangeschreven

Respons vergeleken

Gemeente	Aantal klanten TJ	jongeren	ouders/ verzorgers
Maastricht	695	13%	20%
Valkenburg a/d Geul	71	19%	13%
Vaals	97	21%	33%
Gulpen-Wittem	70	12%	23%

Dit jaar voerde O&S voor 4 gemeenten het CEO Jeugdhulp uit. Ter vergelijking staan in deze tabel de respons-percentages benoemd.

Bij alle 4 gemeenten is de betrouwbaarheid te laag, door de lage absolute aantallen (mede door kleine populaties klanten van Team Jeugd).

Het verdiepend onderzoek dat eind 2017 – begin 2018 is uitgevoerd binnen het sociaal domein biedt mogelijk aanvullingen op hetgeen uit dit vragenlijstonderzoek is gekomen.

Mogelijk is een doorlopend evaluatieonderzoek een optie voor komend jaar.



Het gesprek met team Jeugd

Toegankelijkheid

- Voor 44% van de ouders en 33% van de jongeren is het eerste contact met Team Jeugd meer dan 12 maanden geleden.
- Voor 66% van de ouders en voor 83% van de jongeren is het eerste contact langer dan 6 maanden geleden.
- 33% van de ouders en 80% van de jongeren hebben 2 of meer gesprekken met team Jeugd gehad.

Afronden

Door afronden kan het voorkomen dat totalen niet precies uitkomen op 100%.

Nogmaals let op aantallen

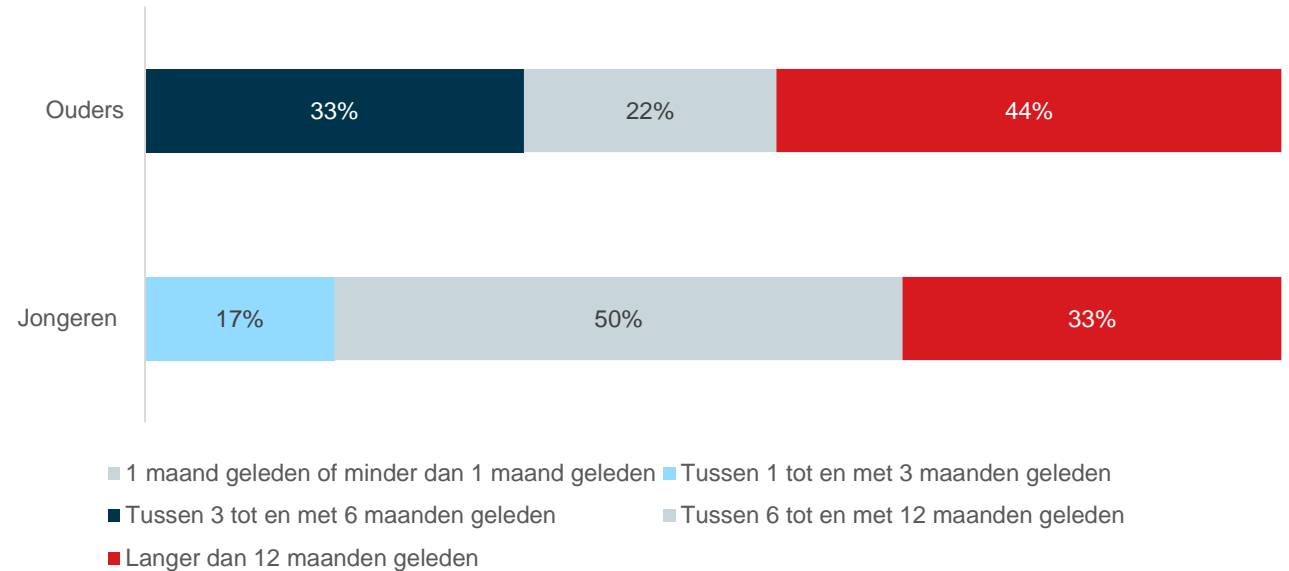
De mening van 1 persoon staat ongeveer voor 11% (bij 9 antwoorden), voor 13% (bij 8 antwoorden) of 17% (bij 6 antwoorden).

Dit geldt voor alle resultaten in deze rapportage.

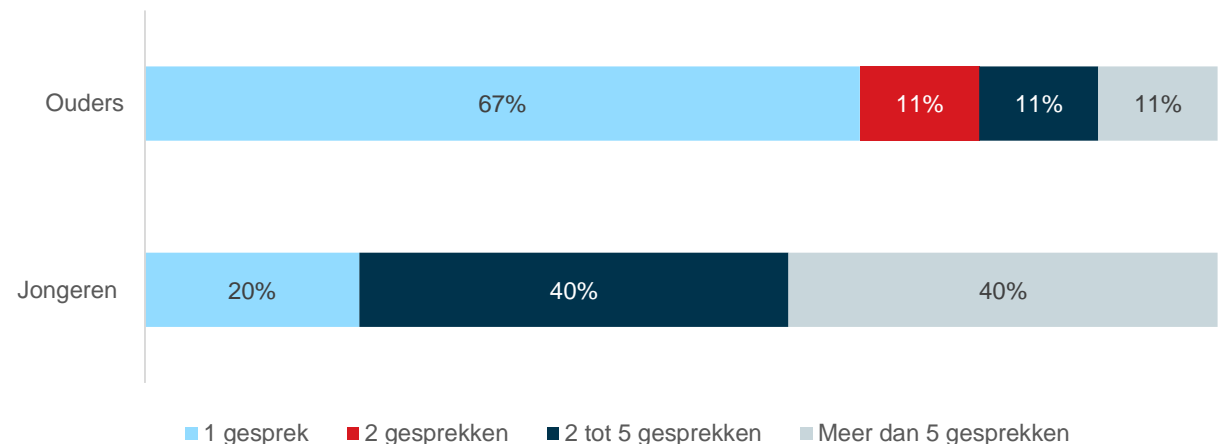


*Telefoongesprekken tellen niet mee

Hoe lang geleden voor het eerst contact met TJ



Hoeveel gesprekken gehad met TJ*



*Niet iedereen heeft een gesprek met team Jeugd gehad; zie volgende pagina

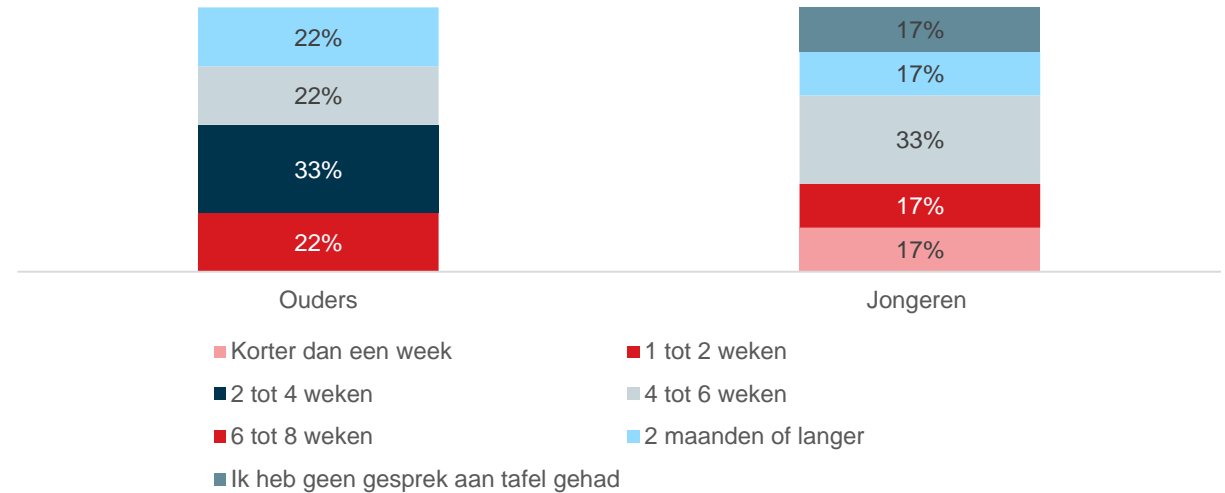
Toegankelijkheid

- 17% van de jongeren geeft aan dat zij geen gesprek hebben gehad met TJ.
- 22% van de ouders en 34% van de jongeren wachtten maximaal 2 weken op het eerste gesprek.
- 89% van de ouders en 40% van de jongeren vinden de wachttijd kort of normaal.
- 11% van de ouders en 60% van de jongeren vindt de wachttijd lang.

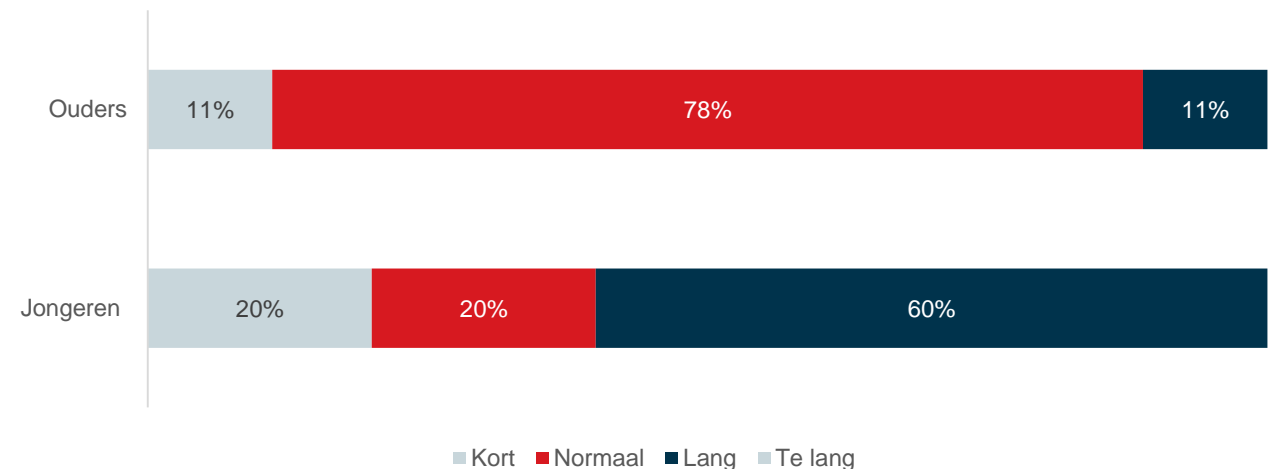


*Telefoongesprekken tellen niet mee

Hoe lang wachten tot 1e gesprek TJ



De wachttijd tot 1e gesprek vond ik

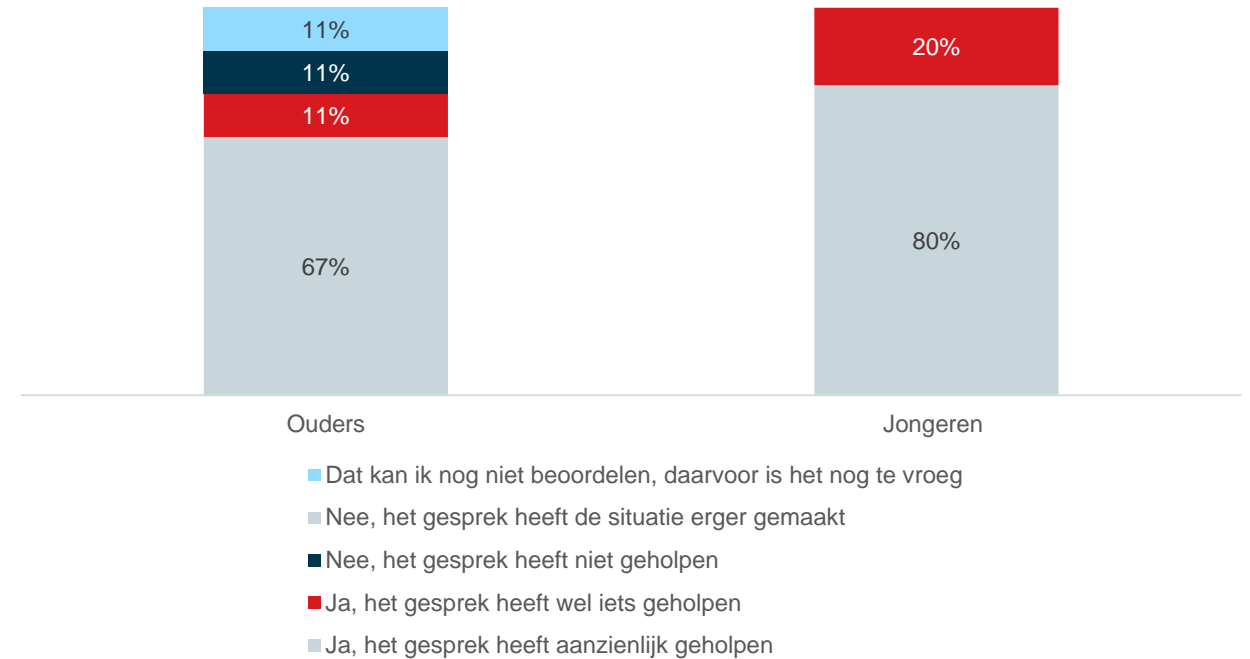


Toegankelijkheid

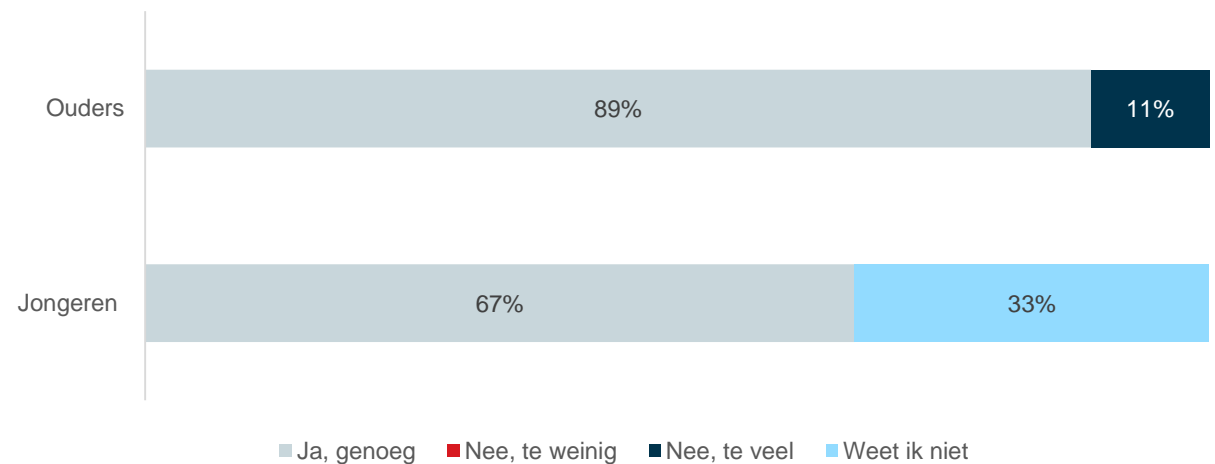
- Voor 67% van de ouders en 80% van de jongeren hielp het gesprek aanzienlijk om hun vragen te beantwoorden.
- Ongeveer 1 op 10 ouders (11%) geeft aan dat het gesprek niet heeft geholpen; evenveel ouders vinden het te vroeg om daar een oordeel over te geven. Voor alle jongeren heeft het gesprek geholpen.
- 89% van de ouders en 67% van de jongeren vinden dat er genoeg contact is geweest met Team Jeugd; 33% van de jongeren weet niet of het genoeg was en 11% van de ouders vindt dat er teveel contact is geweest.
- Voor 13% van de ouders en 20% van de jongeren is de dienstverlening van Team Jeugd inmiddels gestopt (niet in grafiek).



Hielp het gesprek uw vragen te beantwoorden



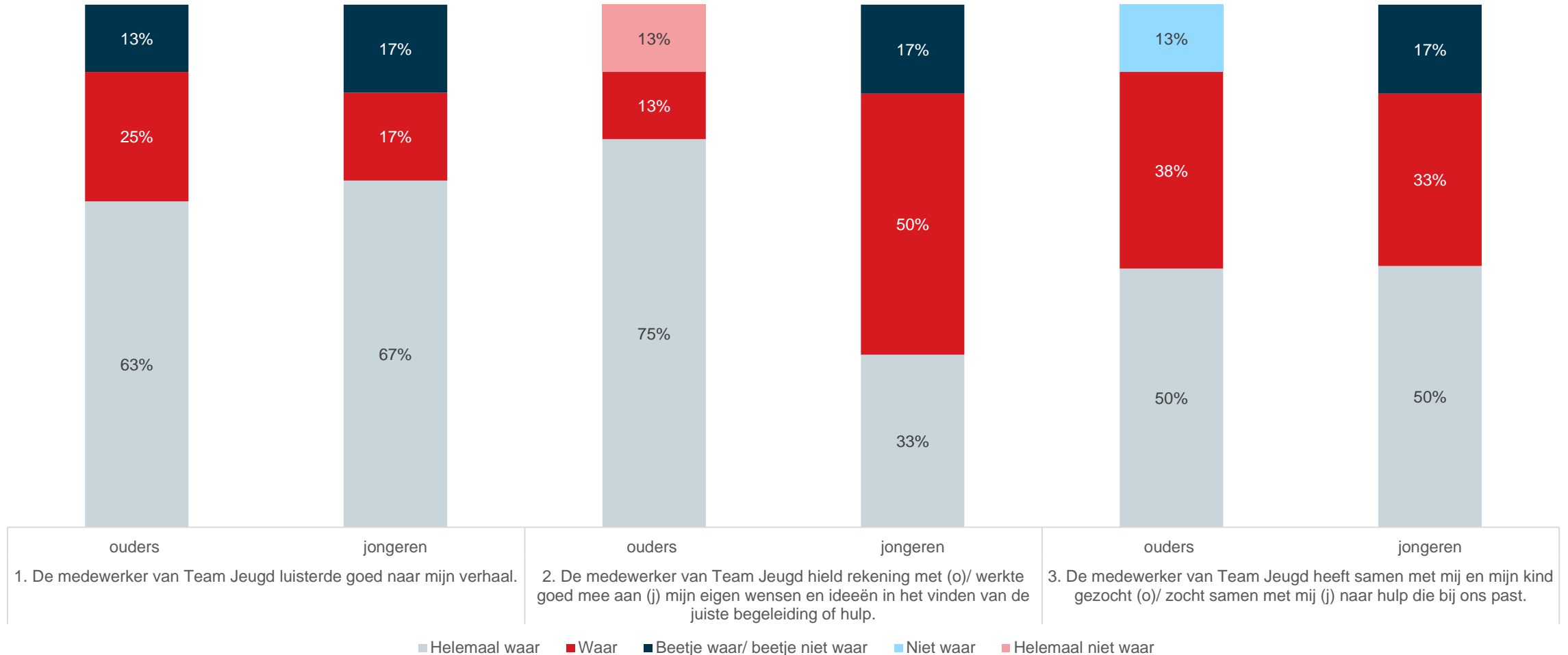
Vindt u dat u genoeg contact hebt gehad met TJ



Stellingen dienstverlening Team Jeugd



Stellingen over dienstverlening - 1)



* Jeugdhulp bestaat uit vrijwillige hulpverlening én hulpverlening vanuit een gedwongen kader. Dit kan van invloed zijn op de beleving van de dienstverlening. Omdat de vragenlijst anoniem is afgenomen is niet bekend of de hulpverlening vrijwillig of vanuit gedwongen kader was.

Toelichting grafiek - Stellingen dienstverlening 1)

- 88% van de ouders en 84% van de jongeren vinden dat de *medewerker van team Jeugd goed luistert**.
- 13% van de ouders vindt dat de *medewerker **geen** rekening hield met wensen en ideeën***
- Het percentage ouders en jongeren dat vindt dat de *medewerker zocht naar passende hulp** is bijna gelijk: 88% van de ouders en 83% van de jongeren; 13% van de ouders vindt dat de medewerker **niet** zocht naar passende hulp.

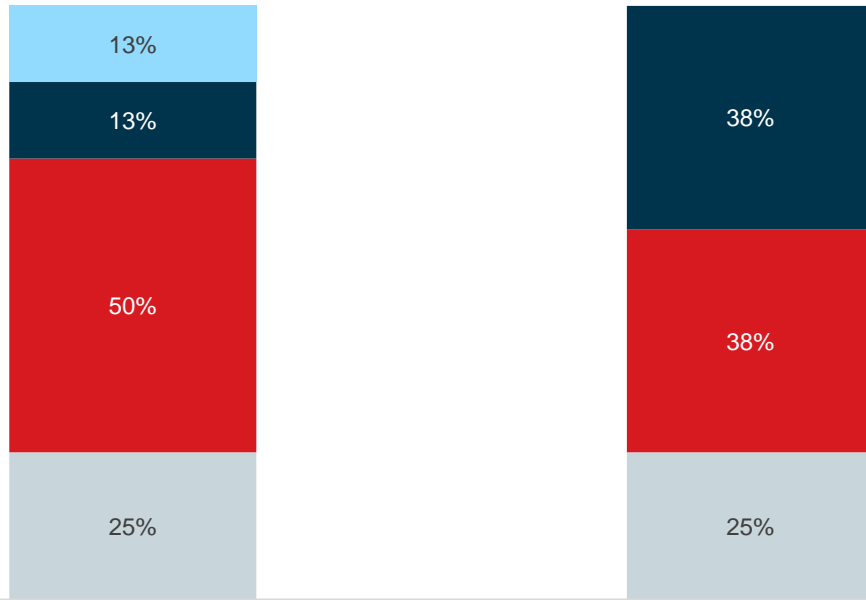
* Stelling grafiek is beantwoord met (helemaal) waar

** Stelling grafiek is beantwoord met (helemaal) **niet** waar



Stellingen dienstverlening - 2)

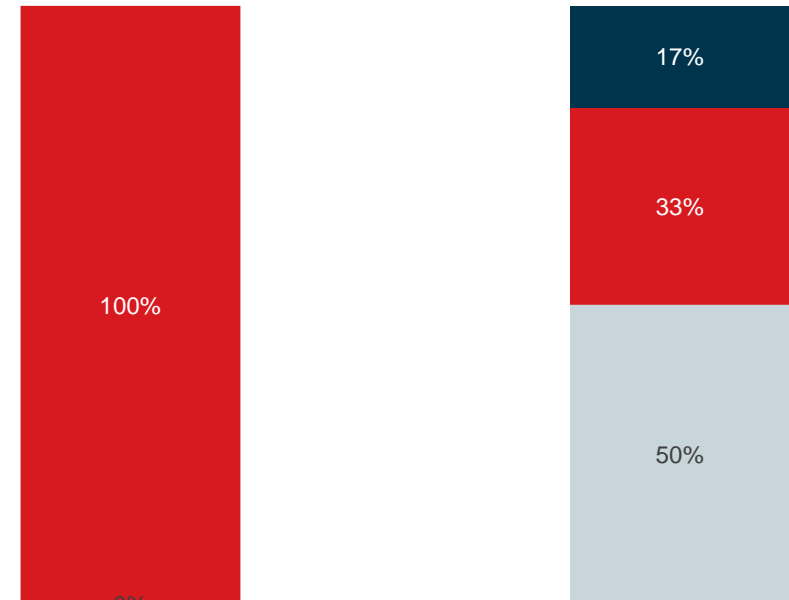
Ouders



4. Ik heb het gevoel dat ik onze situatie weer beter zelf aankan. Dat komt door de begeleiding van de medewerker van Team Jeugd.
 5. De medewerker van Team Jeugd was goed bereikbaar wanneer ik hem of haar nodig had.

■ Helemaal waar ■ Waar ■ Beetje waar/ beetje niet waar ■ Niet waar ■ Helemaal niet waar

Jongeren



4. Ik heb meer vertrouwen dat het voor mij beter zal worden.
 5. Het contact met de medewerker van Team Jeugd heeft mij geholpen.

■ Helemaal waar ■ Waar ■ Beetje waar/ beetje niet waar ■ Niet waar ■ Helemaal niet waar



Toelichting grafieken – Stellingen dienstverlening 2)

Ouders

- Voor 75%* van de ouders heeft de *begeleiding van team Jeugd* ertoe geleid dat ze de situatie beter zelf aankunnen.
- Voor 13% van de ouders** heeft de *begeleiding van team Jeugd* **niet** ertoe geleid dat ze de situatie beter zelf aankunnen.
- Meer dan de helft van de ouders (62%) vindt dat de *medewerker van team Jeugd* goed bereikbaar was; niemand van de ouders vindt dat de medewerker *niet* goed bereikbaar was.

Jongeren

- 100%* van de jongeren heeft er *vertrouwen in dat het voor hem/haar beter wordt*.
- 83% van de jongeren* vindt dat het *contact met team Jeugd* heeft geholpen; de overige 17% zegt dat dit een beetje niet waar en een beetje waar is.

* Stelling grafiek is beantwoord met (helemaal) waar

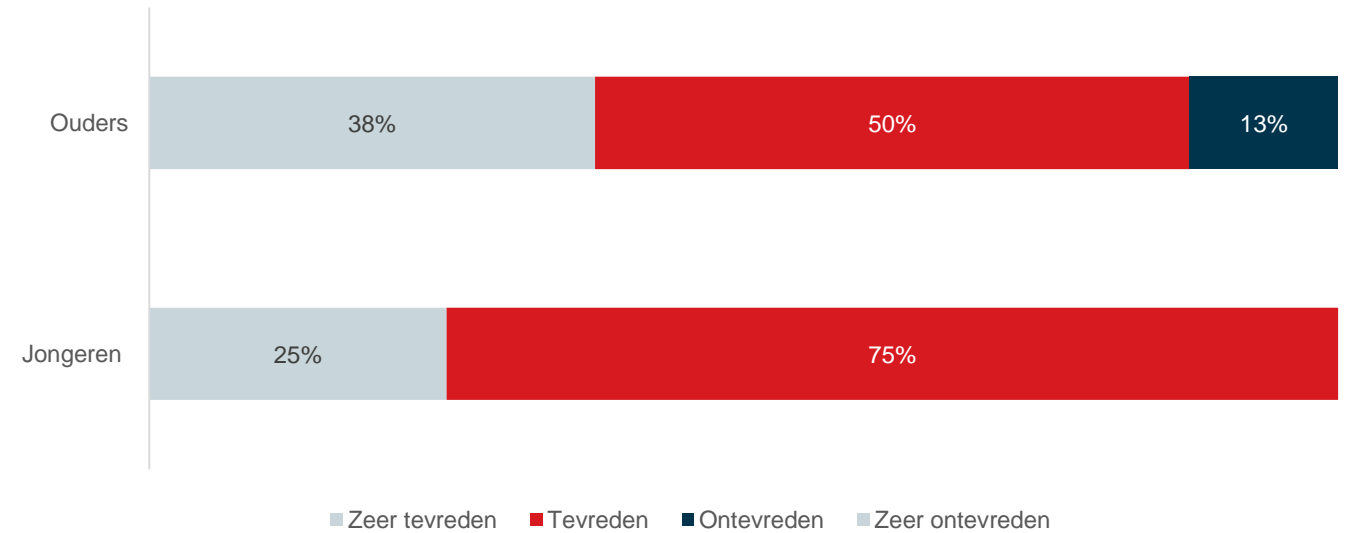
** Stelling grafiek beantwoord met (helemaal) **niet** waar



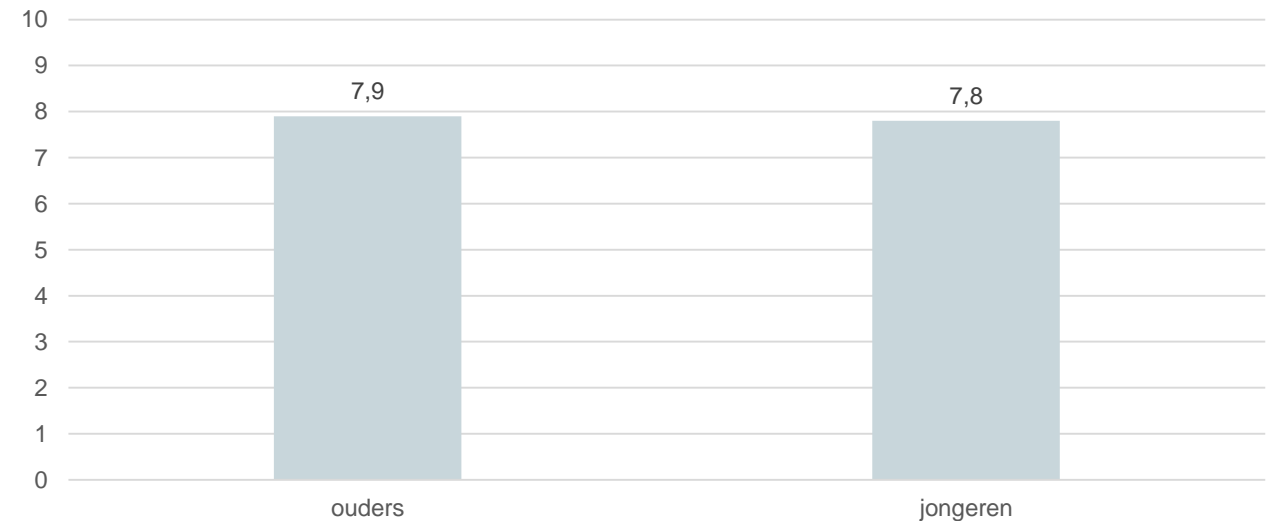
Kwaliteit dienstverlening team Jeugd

- 88% van de ouders en 100% van de jongeren zijn (zeer) tevreden over de dienstverlening van team Jeugd
- De medewerker van team Jeugd krijgt van jongeren en ouders een ruime voldoende.

Hoe tevreden over geheel genomen met dienstverlening TJ



Rapportcijfer medewerker TJ



Informele hulp

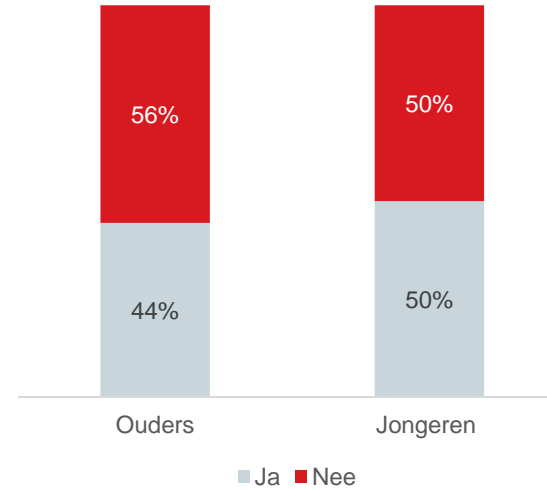


Informele hulp

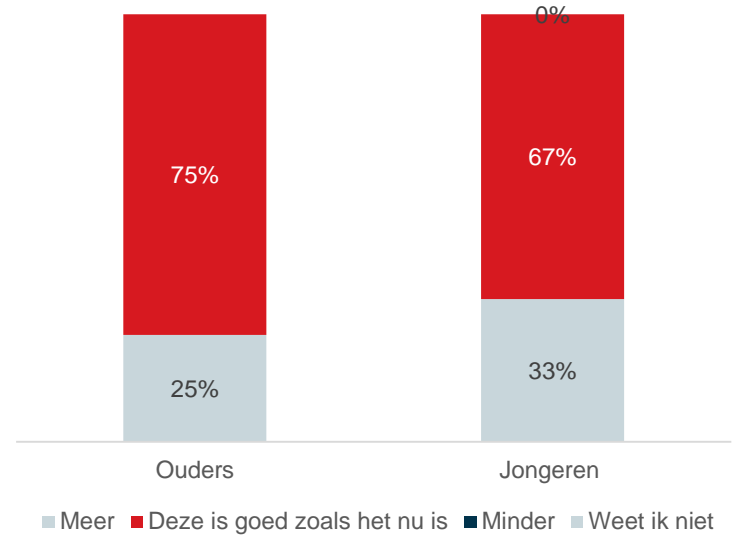
- 44% van de ouders en 50% van de jongeren geven aan dat zij informele hulp krijgen.
- 25% van de ouders en 33% van de jongeren wensen meer informele hulp.
- Voor 89% van de ouders en 50% van de jongeren hoeft de gemeente niet te helpen om informele hulp mogelijk en/of makkelijker te maken.
- Als de hulp van de gemeente wordt gewenst (door 11% van de ouders en 34% van de jongeren), is dat vooral een meedenken in oplossingen.



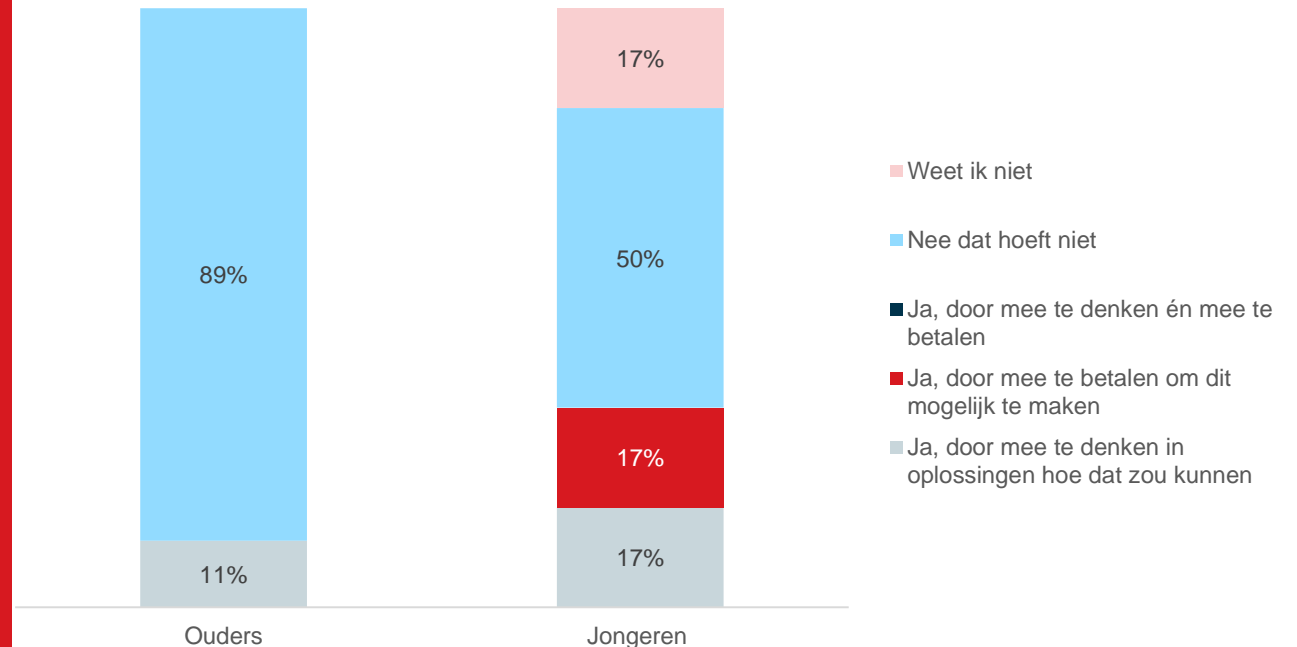
Krijgt informele hulp



Meer of minder informele hulp



Informele hulp mogelijk maken - rol gemeente



Thema-gesprekken

- Gemeente Valkenburg aan de Geul heeft samen met gemeente Maastricht 1 Team Jeugd . Voor beide gemeenten is aan de respondenten gevraagd of zij in de toekomst zouden willen meepraten over thema's aangaande jeugdhulp. Vanuit de wens om de klantervaringen nog beter op te halen.
- Vanuit gemeente Valkenburg gaven 2 ouders zich hiervoor op.

Interesse themagesprekken over jeugdhulp			
Gemeente	Ouders	Jongeren	Totaal
Valkenburg a/d Geul	2	0	2
Maastricht	59	6	65
Totaal	61	6	67



Open antwoorden



Open antwoorden over Team Jeugd – ouders

Goed aan Team Jeugd (n=5)

Accuraat, bereikbaar, inhoudelijk onderlegd.

Dat ze meedenken en meer extra hulp kunnen bieden, bijvoorbeeld Xonar.

De bereikbaarheid.

Prima, duidelijk en adequaat.

Vanaf het persoonlijk gesprek enkel positieve ervaringen meedenken.

Niet goed aan Team Jeugd (n=4)

eerste contact telefonisch moeilijk bereikbaar, onpersoonlijk, weinig reactie, duurt lang vooraleer begon.

n.v.t.

Omgaan met gegevens door de contactpersoon van TJ van de gemeente. Geen actie ondernomen. Foutieve informatie doorgestuurd aan derden!

Teveel denken in regels en kaders. Weinig aandacht voor de specifieke situatie. Meten met 2 maten. Te zwart-wit. Te weinig kennis over de problematiek die speelt, waardoor er geen goede inschatting gemaakt kan worden. Of verkeerde aannames gedaan worden.

Nog vertellen (n=2)

Ik heb maar 3 gesprekken gehad, en dat was goed en fijn.

Onze ervaring met Jet Jeugdzorg is heel goed. Met TJ niet zo.



Open antwoorden over Team Jeugd – jongeren

Goed aan Team Jeugd (n=5)

Algemene service.

Dat ik altijd contact kan zoeken. Ook op dagen dat ze niet werken.

Dat ze altijd wel een oplossing hebben.

Er wordt goed geluisterd naar mijn ideeën. Ook krijg ik hulp met zaken die ook bijvoorbeeld mijn ouders erin betrekken als dat nodig is.

Ze hebben goed geluisterd en meegedacht aan een oplossing.

Niet goed aan Team Jeugd (n=4)

De wachttijd was aan de lange kant. Ik bedoel de wachttijd tussen het 1e gesprek en wanneer de hulp zelf begon.

Kan niet herinneren - is te lang geleden.

n.v.t.

TJ is niet zorgvuldig omgegaan met onze gegevens.

Nog vertellen (n=0)



Andere onderzoeken Jeugd

Klantervaringsonderzoeken Jeugdhulp



Doorlopende evaluatie Team Jeugd

- Opdrachtgever: Team Jeugd Maastricht/ Valkenburg a/d Geul
- Looptijd: December 2017 - heden
- Uitvoerder: Onderzoek & Statistiek in samenwerking met consulenten Team Jeugd
- Rapportages: zomer 2018 en januari 2019



Doorlopende evaluatie Team Jeugd

- Vanaf eind 2017 krijgen nieuwe klanten van Team Jeugd een uitnodiging om een korte vragenlijst in te vullen, op het moment dat de gespreksvoering vanuit Team Jeugd afgerond is. Zowel jongeren vanaf 12 jaar, als ouders van jongeren tot 18 jaar ontvangen deze uitnodiging. Het doel is om vanuit klanten verbeterpunten op te halen om de eigen dienstverlening te optimaliseren. Met als uitgangspunt klanten op een logisch moment te bevragen.
- De vragen van deze 'doorlopende evaluatie Team Jeugd' komen grotendeels overeen met de vragen uit het jaarlijkse CEO Jeugd. In 2018 is het responspercentage van de ouders goed (19%), van de jongeren niet (5%).
- Alleen de resultaten van de ouders zijn uitgewerkt: 87 ouders gaven hun mening over Team Jeugd, daarvan waren 5 ouders uit Valkenburg aan de Geul en 82 uit Maastricht. De resultaten zijn niet gesplitst naar gemeente.



Doorlopende evaluatie Team Jeugd 2018

	Doorlopende evaluatie TJ (alleen ouders)*
medewerker luisterde goed	87%
medewerker hield rekening met wensen en ideeën	85%
medewerker zocht samen passende hulp	77%
gevoel beter de situatie aankunnen	33%
medewerker goed bereikbaar	58%
rapportcijfer medewerker TJ	8,0
wachttijd tot 1e gesprek ≥ 6 weken	25%
oordeel wachttijd (te) lang	43%

** Gebaseerd op 87 ouders, waarvan 82 uit gemeente Maastricht en 5 uit gemeente Valkenburg aan de Geul – periode 2018.

Verdiepend onderzoek sociaal domein

- Opdrachtgever: 6 gemeenten Maastricht-Heuvelland
- Looptijd: najaar 2018 – voorjaar 2019
- Uitvoerder: Benoît Hameleers
- Rapportage: mei/ juni 2019



Verdiepend onderzoek sociaal domein

- In het voorjaar 2019 is in opdracht van de 6 gemeenten in Maastricht-Heuvelland een verdiepend kwalitatief onderzoek uitgevoerd naar de ervaringen van klanten met de Wmo, Jeugdhulp en de participatiewet (sociaal domein).
- Over thema jeugd is gesproken met 5 individuele klanten en met nog eens 5 klanten in een groepsgesprek. Aanvullend is gesproken met JONGR, de jongerenraad van gemeente Maastricht*.
- De uitkomsten van het verdiepend onderzoek zijn: 1) niet herleidbaar naar 1 van de 3 domeinen; 2) niet herleidbaar naar een specifieke gemeente; 3) bij jeugd niet herleidbaar naar Team Jeugd versus externe aanbieders. De aanbevelingen uit het onderzoek zijn, **aldus de onderzoeker**, toepasbaar op ieder van de thema's in het sociaal domein. De aantallen respondenten zijn klein.

** Niet te verwarren met het onderzoek dat JONGR zelf uitvoerde voor gemeente Maastricht.



Verdiepend onderzoek sociaal domein

8 aanbevelingen

1. Voer een open gesprek en biedt een luisterend oor; praat **met** de klant en niet **over** de klant, denk met de klant mee zonder oordeel of 'stempel' (snel diagnose stellen) en bouw aan een goed onderling vertrouwen.
2. Wees naar de klant toe duidelijk en realistisch over de procedure, haalbaarheid, (on)mogelijkheden. Klanten wensen een soort 'track and trace' en hebben behoefte aan zekerheid.
3. Geef duidelijke en goed vindbare informatie op de website van de gemeente. Gebruik als consulenten dezelfde 'taal'/ begrippen.
4. A. Zorg voor handelingsbekwame deskundige consulenten die met iedere klant kunnen communiceren; in ieder geval op teamniveau zou de deskundigheid en communicatievaardigheid aanwezig moeten zijn.
B. Ga daarbij uit van de goedheid van klanten en wordt pas streng als het nodig is.
4. Wees flexibel en lever maatwerk-oplossingen voor de klant en zorg ervoor dat binnen de gemeente ruimte is om flexibel te zijn; bijvoorbeeld door het voorschieten van voorzieningen als nog onduidelijk is wie moet betalen. Durf te experimenteren.
5. Zorg voor een vast gezicht voor de klant, ook bij vervoer; minimaliseer het aantal wisselingen in consulenten- en chauffeurscontact voor de klant. Koppel 1 consulent aan een gezin of persoon, zeker bij langdurige processen.
6. Werk samen met teams van de andere domeinen. De integrale gebiedsteams zijn hiervan een goed voorbeeld.
7. Intensiveer de samenwerking met zorgaanbieders en stuur primair op kwaliteit en inhoud en secundair op prijs.

Accountantsonderzoek Jeugd

- Opdrachtgever: Accountant Team Jeugd Maastricht/ Valkenburg a/d Geul
- Looptijd: najaar 2018- voorjaar 2019
- Uitvoerder: Team Jeugd
- Rapportage: verslagen telefonische interviews



Accountantsonderzoek Jeugd

- Najaar 2018 is in het kader van de accountantscontrole door Team Jeugd een dossieronderzoek en telefonisch onderzoek gedaan bij een aantal klanten van Team Jeugd Maastricht-Valkenburg aan de Geul.
- Het doel van dit onderzoek is controle of afgesproken zorg daadwerkelijk is geleverd door betreffende zorgaanbieders in 2018. Het gaat om arrangementen: trajecten bij externe zorgaanbieders zoals Xonar, AmaCura, Mondriaan, enz.
- Een steekproef van 50-55 dossiers is bekeken. Klanten uit de steekproef, waarbij in het dossier onduidelijk is of zorg geleverd is, zijn gebeld. In totaal zijn 20 klanten uit Maastricht en **11 klanten** uit Valkenburg aan de Geul gebeld met 2 open vragen.
- Gevraagd is naar 1) Heeft u in 2018 zorg ontvangen in het kader van jeugdhulp van aanbieder X; 2) Bent u tevreden over de geleverde zorg (van deze zorgaanbieder)?
- De relevante uitkomsten van dit onderzoek worden in deze rapportage opgenomen. Ze zijn gebaseerd op de notities van de onderzoekers n.a.v. de belronde.



Accountantsonderzoek Jeugd

- 9 van de 11 klanten uit gemeente Valkenburg die gebeld zijn, geven hun tevredenheid aan. Zij zijn: 'tevreden', 'erg tevreden' of 'heel tevreden'. Bij 1 klant is de ouder niet gesproken, omdat ouders niet bereikbaar waren. Gesproken is met een medewerker van Bureau Jeugdzorg. Een andere klant geeft aan dat het nog te vroeg is om iets te zeggen over tevredenheid. Wel geeft deze klant aan tot nu toe positief te zijn.
- Twee klanten noemen naast de zorgaanbieder ook Team Jeugd:
'Het contact verloopt goed, ook met Team Jeugd'
'We weten de aanbieder en Team Jeugd te vinden bij vragen.'
- 1 klant geeft ook een kritische kanttekening: de hoge mate van personeelwisselingen bij de aanbieder zorgen voor een overprikkeling van onze zoon; wij overwegen daarom de overstap naar een andere aanbieder'.
- De 11 respondenten spraken over 10 verschillende zorgaanbieders.

Onderzoeken vergeleken

- Een vergelijking van genoemde onderzoeken is lastig, zo niet onmogelijk: 1) de groep respondenten komt niet overeenkomen; 2) de onderwerpen komen (deels) niet overeenkomen; 3) het is (deels) onduidelijk op welke gemeente(n) de uitkomsten precies betrekking hebben.
- De doorlopende evaluatie en het CEO Jeugd hebben de meeste overeenkomsten wat betreft onderwerpen en doelgroep, echter er zijn ook verschillen:
 - CEO gaat **alleen** over Valkenburg aan de Geul en betreft **zowel** ouders als jongeren.
 - Doorlopende evaluatie gaat **met name over Maastricht** en betreft **alleen ouders**.
- Het verdiepend onderzoek bestrijkt de 3 thema's van het sociaal domein waar Jeugd er 1 van is, gaat over meerdere gemeenten die niet onderscheiden worden, en is gebaseerd op een relatief kleine groep respondenten aangaande het domein jeugd. Het is daarmee moeilijk te vergelijken met het CEO. Echter de klantervaringen die opgehaald en vertaald zijn in de aanbevelingen kunnen relevant zijn voor Team Jeugd.
- Het accountantsonderzoek heeft enkel gevraagd naar tevredenheid met de geleverde zorg binnen het arrangement. Dat betreft externe zorgaanbieders en niet Team Jeugd. Tevens gaat het om een zeer klein aantal mensen dat hun mening geeft t.a.v. de tevredenheid (voor Valkenburg 9 mensen).

Toch is een poging gedaan om e.e.a. met elkaar in een overzicht te zetten om zo een beeld te krijgen van de lijn in de verschillende klantbevragingen met het thema Jeugdzorg.

Houd rekening met alle ongelijkheden in de onderzoeken bij de volgende overzichten!

Doorlopende evaluatie TJ – CEO Jeugd Valkenburg

	Doorlopende evaluatie TJ (alleen ouders)*	CEO Jeugd** Valkenburg ouders	CEO Jeugd** Valkenburg jongeren
medewerker luisterde goed	87%	88%	84%
medewerker hield rekening met wensen en ideeën	85%	88%	83%
medewerker zocht samen passende hulp	77%	88%	83%
gevoel beter de situatie aankunnen	33%	75%	n.v.t.
medewerker goed bereikbaar	58%	62%	n.v.t.
rapportcijfer medewerker TJ	8,0	7,9	7,8
wachttijd tot 1e gesprek ≥ 6 weken	25%	22%	17%
oordeel wachttijd (te) lang	43%	11%	60%

** Gebaseerd op 87 ouders, waarvan 82 gemeente Maastricht en 5 gemeente Valkenburg aan de Geul – periode 2018.

** Let op de kleine absolute aantallen die ten grondslag liggen aan deze percentages.

Overzicht genoemde onderzoeken

	CEO Jeugd* Valkenburg ouders	CEO Jeugd* Valkenburg jongeren	Doorlopende evaluatie TJ (alleen ouders)**	Verdiepend onderzoek	Accountantsonderzoek (alleen ouders Valkenburg)***
Meest tevreden over 80%-100% (zeer) tevreden	Goed luisteren Rekening wensen, ideeën Samen passende hulp	Goed luisteren Rekening wensen, ideeën Samen passende hulp	Goed luisteren Rekening wensen, ideeën	Aanbeveling 1: Open gespreksvoering, luisterend oor Aanbeveling 5: flexibel en maatwerk	n.v.t./ niet gevraagd
Minst tevreden over 0%-35% (zeer) tevreden of 50-100% (te) lang	-	(Te) lange wachttijd	Gevoel situatie beter zelf aankunnen	Aanbeveling 2: duidelijk over procedure	n.v.t./ niet gevraagd
Rapportcijfer medewerker TJ	7,9	7,8	8,0	Aanbeveling 4: deskundigheid consulent	n.v.t./ niet gevraagd
Algemene tevredenheid % (zeer) tevreden	88%	100%	n.v.t.	Aanbeveling 4: deskundigheid consulent	allen (heel/ erg) tevreden met geleverde zorg

De bevroegde klanten van Team Jeugd in Valkenburg zijn overwegend tevreden over de consulent en dienstverlening van TJ. De doorlopende evaluatie bevestigt dit beeld grotendeels. Dit plaatst met name aanbevelingen 1, 4 en 5 uit het verdiepend onderzoek enigszins in perspectief.

Het accountantsonderzoek laat zien dat de 9 klanten uit Valkenburg allen tevreden of heel tevreden zijn over de geleverde zorg van de zorgaanbieder.

* Let op de kleine absolute aantallen die ten grondslag liggen aan deze percentages.

** Gebaseerd op 87 ouders, waarvan 82 gemeente Maastricht en 5 gemeente Valkenburg aan de Geul – periode 2018.

*** Dit gaat vrijwel volledig over externe zorgaanbieders. Dit is gebaseerd op **9 meningen** aangaande tevredenheid van ouders uit Valkenburg aan de Geul.

Vragenlijst



Vragenlijst

Cliëntervaring Jeugdhulp - ouders/verzorgers

U heeft contact gehad met Team Jeugd van uw gemeente.
De eerste vragen gaan over gesprekken met Team Jeugd.
We bedoelen gesprekken waarbij u bij elkaar aan tafel zat.
We bedoelen geen telefoongesprekken.

Let op

Bij de vragen staat soms 'het gesprek'.

Als u meer dan 1 gesprek heeft gehad met Team Jeugd, probeer dan alle gesprekken samen te nemen als u antwoord geeft.

Gesprekken

1. Hoe lang moest u wachten tot het eerste gesprek met een medewerker van Team Jeugd? Met het eerste gesprek bedoelen we geen telefoongesprek.

1 antwoord kiezen

- Korter dan een week
- 1 tot 2 weken
- 2 tot 4 weken
- 4 tot 6 weken
- 6 tot 8 weken
- 2 maanden of langer
- Ik heb geen gesprek aan tafel gehad → Ga naar vraag 5

2. Deze wachttijd voor het eerste gesprek vond ik:

1 antwoord kiezen

- Kort
- Normaal
- Lang
- Te lang

3. Hoeveel gesprekken heeft u gehad met Team Jeugd?

Telefoongesprekken tellen niet mee.

1 antwoord kiezen

- 1 gesprek
- 2 gesprekken
- 2 tot 5 gesprekken
- Meer dan 5 gesprekken

4. Heeft het gesprek met Team Jeugd geholpen om uw vragen te beantwoorden?

1 antwoord kiezen

- Ja, het gesprek heeft *aanzienlijk* geholpen
- Ja, het gesprek heeft *wel iets* geholpen
- Nee, het gesprek heeft *niet* geholpen
- Nee, het gesprek heeft de situatie erger gemaakt
- Dat kan ik nog niet beoordelen, daarvoor is het nog te vroeg

5. Vindt u dat u genoeg contact heeft gehad met Team Jeugd?

Met contact bedoelen we ieder contact. Ook per telefoon of e-mail.

1 antwoord kiezen

- Ja, genoeg
- Nee, te weinig
- Nee, te veel
- Weet ik niet

Kwaliteit van dienstverlening

De volgende vragen gaan over de kwaliteit van dienstverlening van Team Jeugd.

Let op

Soms staat in de vragen 'de medewerker van Team Jeugd'.

Dat zouden meerdere medewerkers geweest kunnen zijn.

Neem de medewerker waarmee u het **vaakst** contact had in gedachten als u antwoord geeft.

6. Hieronder staan 5 zinnen.

Kies per zin: vindt u deze waar of niet waar.

Steeds 1 antwoord kiezen

	Helemaal niet waar	Niet waar	Een beetje waar en een beetje niet waar	Waar	Helemaal waar
De medewerker van Team Jeugd luisterde goed naar mijn verhaal.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker van Team Jeugd hield rekening met mijn eigen wensen en ideeën in het vinden van de juiste begeleiding of hulp.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker van Team Jeugd heeft samen met mij en mijn kind gezocht naar hulp die bij ons past.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ik heb het gevoel dat ik onze situatie weer beter zelf aankan. Dat komt door de begeleiding van de medewerker van Team Jeugd.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
De medewerker van Team Jeugd was goed bereikbaar wanneer ik hem of haar nodig had.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

7. Welk rapportcijfer geeft u de medewerker van Team Jeugd? Dat is de medewerker met wie u (het meest) gepraat heeft.

1 = zeer slecht

10 = zeer goed

1 antwoord kiezen

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

8. Hoe tevreden bent u over het geheel genomen met de dienstverlening van Team Jeugd?

1 antwoord kiezen

- Zeer tevreden
- Tevreden
- Ontevreden
- Zeer ontevreden
- Weet ik niet

Informele hulp

Hieronder stellen we u een paar vragen over de hulp die u mogelijk krijgt van vrijwilligers, partner, burens, familie en vrienden in uw buurt. Dat noemen we informele hulp.

Deze hulp kan naast de hulp bestaan die u krijgt van de gemeente of van andere organisaties.

9. Krijgt u informele hulp?

Ja

Nee → Ga naar vraag 12

10. Wat vindt u van deze informele hulp om te komen tot oplossingen in uw situatie?

1 antwoord kiezen.

- Deze hulp helpt **onvoldoende** om tot oplossingen te komen in onze situatie
- Deze hulp helpt **voldoende** om tot oplossingen te komen in onze situatie
- Deze hulp helpt **goed** om tot oplossingen te komen in onze situatie
- Weet ik niet
- Anders, namelijk:

11. Wilt u meer of minder informele hulp?

1 antwoord kiezen

- Meer
- Deze is goed zoals het nu is
- Minder
- Weet ik niet

12. Kan Team Jeugd helpen om informele hulp makkelijker of mogelijk te maken?

1 antwoord kiezen.

- Ja, door mee te denken in oplossingen hoe dat zou kunnen
- Ja, door mee te betalen om dit mogelijk te maken
- Ja, door mee te denken én mee te betalen
- Nee dat hoeft niet
- Weet ik niet

Achtergrondkenmerken

We willen een beeld krijgen van wie zoal gebruik maakt van Team Jeugd.

En we willen zien of we aan bepaalde groepen inwoners meer aandacht moeten besteden.

Om die reden stellen we de volgende vragen.

13. Hoe lang geleden nam u voor het eerst contact op met Team Jeugd?

- 1 maand geleden of minder dan 1 maand geleden
- Tussen 1 tot en met 3 maanden geleden
- Tussen 3 tot en met 6 maanden geleden
- Tussen 6 tot en met 12 maanden geleden
- Langer dan 12 maanden geleden

14. Is de dienstverlening van Team Jeugd voor u inmiddels gestopt?

- Ja
- Nee



Tot slot

Hieronder staan de laatste vragen. U kunt toelichtingen geven.

15. Wat vindt u goed aan de dienstverlening van Team Jeugd?



16. Wat vindt u niet goed aan de dienstverlening van Team Jeugd?
Met andere woorden: wat kan beter?

17. Wilt u nog meer vertellen over Team Jeugd?

- Nee, ik wil verder niks kwijt
- Ja, namelijk:

De gemeente organiseert een paar keer per jaar een groepsgesprek over een thema. Wilt u in de toekomst eens meepraten tijdens zo een thema-gesprek? Dat gaat bijvoorbeeld over de overgang van hulp nadat de 18^e verjaardag, of de afstemming met passend onderwijs. Laat dan hieronder uw e-mailadres achter:

Wij gebruiken dit e-mail adres **alleen** om u uit te nodigen voor een thema-gesprek. U kunt bij iedere uitnodiging beslissen om wel of niet mee te doen.

Hartelijk dank voor uw antwoorden!
U kunt de vragenlijst gratis terugsturen in de antwoordenvelop.
Doe dat voor 27 mei.

De vragenlijst voor jongeren is in 'je'-vorm.



Team

Onderzoek & Statistiek

Heeft u vragen of opmerkingen over deze rapportage?

De onderzoeker(s) van O&S staan u graag te woord:

Enid Reichrath

(043) 350 5781

enid.reichrath@maastricht.nl