gemeente Hattem

insights zorg

Factsheet gemeente Hattem

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd over 2020



Datum: 6 september 2021

Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd van de gemeente Hattem over de ervaringen in het jaar 2020. Het onderzoek is in april en mei 2021 uitgevoerd.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de cliënten die gebruikmaken van een Jeugdvoorziening naar hun ervaringen te vragen. De vragen in dit onderzoek hebben betrekking op de ervaring met het contact met het CJG/Toegangsteam Jeugd, de ondersteuning vanuit de zorgaanbieder en de ondersteuning tijdens de coronaperiode. De resultaten van ouders/verzorgers en jongeren zijn gecombineerd tot één factsheet.

In de vragenlijst is aan de ouders en jongeren een aantal stellingen voorgelegd. De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de Jeugdcliënten uit uw gemeente weer afgezet tegen de gemiddelden van voorgaande jaren.

Response

In totaal zijn 165 ouders/verzorgers en 101 jongeren (12-18 jaar) aangeschreven. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op paper als digitaal worden ingevuld.

21 jongeren en 42 ouders hebben deelgenomen aan het onderzoek. In totaal 63 respondenten. Daarmee is de response 24%. De resultaten zijn op basis van deze response indicatief. Wel ligt het percentage hoger dan het landelijke gemiddelde van 11%.



Response

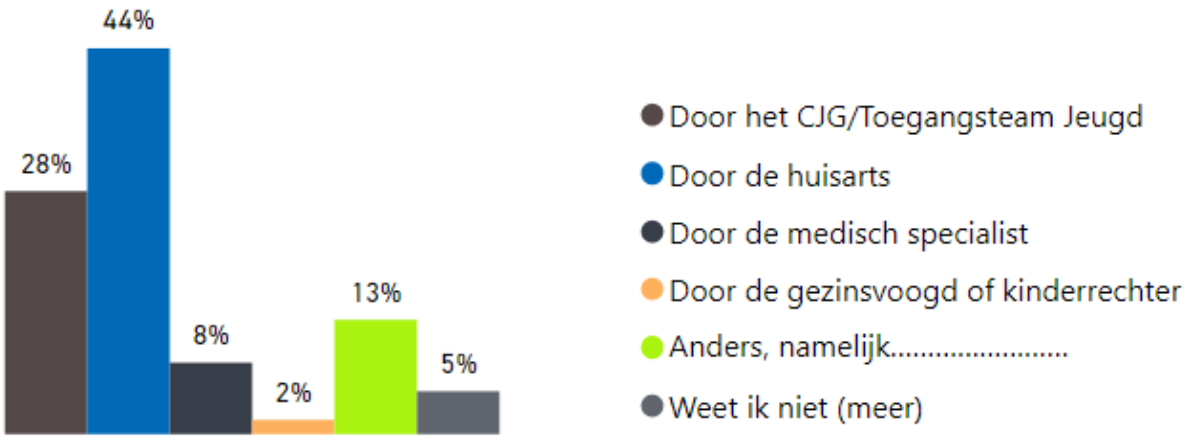
Respondenten

- Van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, is 67% de (pleeg)moeder en 33% de vader;
- Van de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld, is 55% een jongen en 45% een meisje. 71% is tussen de 12 en 18 jaar en 29% is 18 jaar of ouder;
- De meeste cliënten ontvangen langer dan een jaar hulp of begeleiding.

Duur hulp	Jongeren	Ouders
Korter dan 3 maanden		5%
Tussen de 3 en 6 maanden	5%	10%
Tussen de 6 en 12 maanden	32%	25%
Langer dan een jaar	63%	60%

Toegang

De meeste respondenten (44%) zijn door de huisarts doorverwezen naar jeugdhulp. Daarnaast is 28% van de respondenten doorverwezen door het CJG/Toegangsteam Jeugd. Aan deze 17 respondenten zijn vervolgvragen gesteld over de ervaringen met het CJG/Toegangsteam.



Door wie bent u doorverwezen naar jeugdhulp?

CJG/Toegangsteam Jeugd

De meeste respondenten (45%) hebben zelf contact opgenomen met het CJG/Toegangsteam Jeugd voor hun ondersteuningsvraag. 35% van de respondenten is via de huisarts bij het CJG/Toegangsteam terecht gekomen en 25% van de respondenten via het maatschappelijk werk. Respondenten konden meerdere antwoorden invullen.



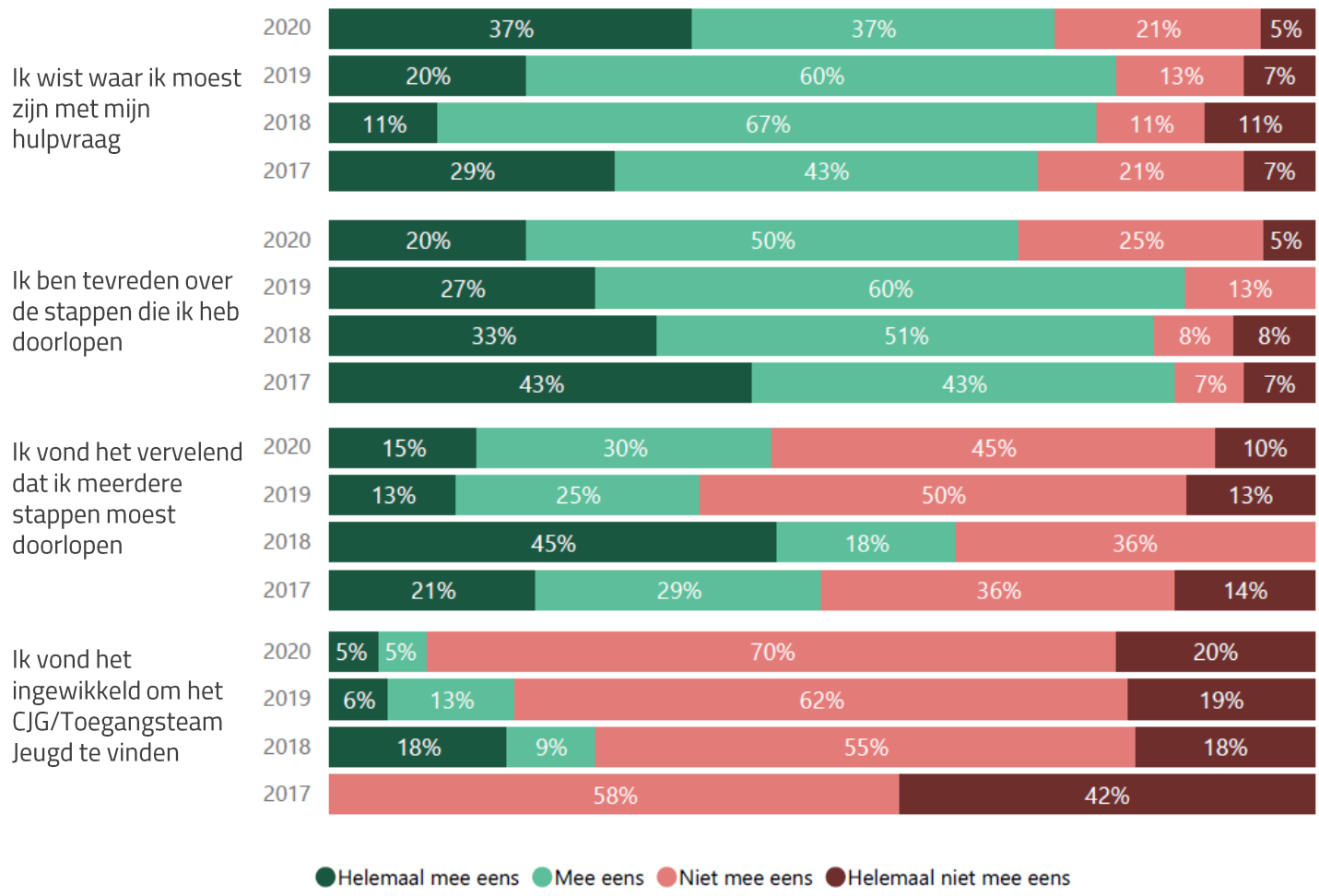
Hoe bent u bij het CJG/Toegangsteam Jeugd terecht gekomen? (Meerdere antwoorden mogelijk)

Het CJG/Toegangsteam

Er is een aantal vragen gesteld over de ervaringen met het CJG/Toegangsteam. Deze vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die door het CJG/Toegangsteam zijn doorverwezen in dit onderzoek. Dit zijn 17 respondenten. Vanwege het lage aantal zijn de uitkomsten indicatief. De uitkomsten staan weergeven op deze en de volgende pagina.

De volgende thema's zijn uitgevraagd: de route naar het CJG/Toegangsteam, het CJG/Toegangsteam en de werkwijze van medewerkers. Bij een aantal figuren zijn de antwoorden 'helemaal mee eens' en 'mee eens' samengevoegd. De antwoorden 'niet mee eens' en 'helemaal niet mee eens' zijn niet zichtbaar.

Cliënten zijn veelal bekend met de route naar het CJG/Toegangsteam. Drie kwart wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag en 90% vond het niet ingewikkeld om het CJG/Toegangsteam te vinden. 70% van de cliënten is tevreden over de stappen die zij hebben doorlopen en 55% vond het niet vervelend om meerdere stappen te moeten doorlopen. Ten opzichte van vorig jaar zijn de ervaringen op drie items licht gedaald.



Het CJG/Toegangsteam

De cliënten zijn te spreken over de bereikbaarheid en communicatie van het CJG/Toegangsteam. 90% van de cliënten geeft aan dat de bereikbaarheid per mail goed is. Ook is men onder andere tevreden over de reactiesnelheid. Drie kwart van de respondenten geeft aan snel geholpen te zijn en tevreden te zijn over het CJG/Toegangsteam.

(% (helemaal) mee eens)

Vraagomschrijving	2017	2018	2019	2020
Ik vond de brieven die ik heb ontvangen duidelijk	85%	81%	94%	79%
Het CJG/Toegangsteam Jeugd is per mail goed bereikbaar	92%	72%	80%	90%
Ik vond het gezinsplan duidelijk	80%	70%	100%	83%
Ik werd snel geholpen bij het CJG/Toegangsteam Jeugd	86%	72%	81%	75%
Ik ben tevreden over de reactiesnelheid van het CJG/Toegangsteam Jeugd	85%	72%	75%	80%
Ik ben tevreden over het CJG/Toegangsteam Jeugd	77%	57%	82%	75%
Ik vond de informatievoorziening op de website van de gemeente duidelijk	56%	63%	86%	75%
Het CJG/Toegangsteam Jeugd is telefonisch goed bereikbaar	46%	70%	83%	75%

Vervolgens is gevraagd naar de tevredenheid over de werkwijze van de medewerkers. De positieve ervaringen staan hieronder weergeven.

(% (helemaal) mee eens)

Vraagomschrijving	2017	2018	2019	2020
De medewerker respecteert mijn privacy	92%	100%	100%	94%
Er werd voldoende tijd voor mij/mijn kind genomen	93%	84%	100%	94%
Ik ben tevreden over de manier waarop de medewerker mij (en mijn kind) behandelde	93%	84%	100%	72%
De medewerker nam mij serieus	86%	84%	100%	79%
De medewerker heeft voldoende kennis	85%	84%	100%	78%
De medewerker heeft bij het zoeken naar een oplossing rekening gehouden met al aanwezige ondersteuning	72%	83%	100%	85%
Het was duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren	78%	92%	81%	83%
De medewerker heeft een brede uitvraag gedaan	90%	72%	100%	71%
De medewerker heeft gekeken wat ik zelf of mijn netwerk kan doen (eigen kracht)	69%	72%	100%	88%
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	69%	75%	94%	83%
Ik ben tevreden over het gesprek/de gesprekken die ik heb gehad met de medewerker	93%	66%	81%	78%
Het gesprek sloot aan bij mijn verwachtingen	85%	67%	87%	72%
Ik ben tevreden over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het CJG/Toegangsteam Jeugd tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder	84%	66%	82%	50%
Ik had voldoende informatie voorafgaand aan het gesprek	62%	72%	50%	94%
De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen	25%	22%	8%	7%

Kwaliteit zorgaanbieder

Aan alle cliënten zijn stellingen voorgelegd over de ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Daaruit is af te leiden dat bijna alle cliënten erg tevreden zijn. Veelal reageren 80% tot 90% van de respondenten positief op de stellingen.

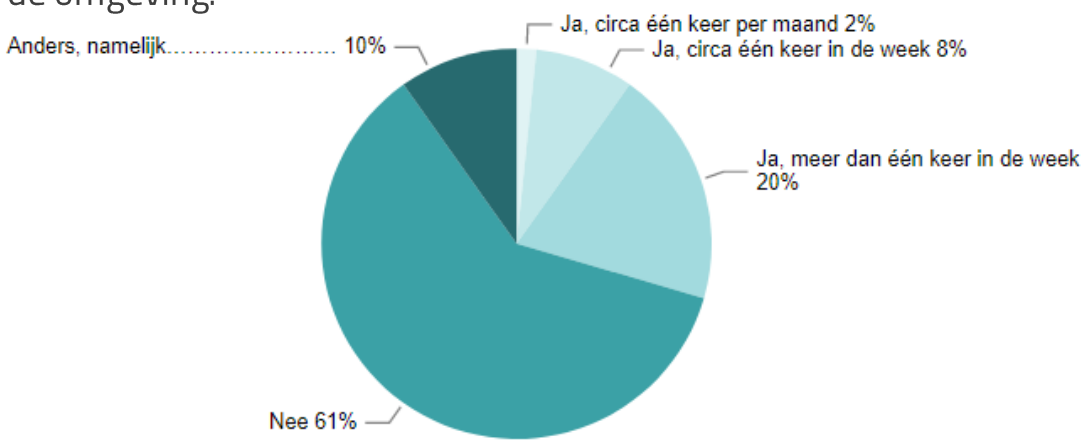
Cliënten geven aan dat zij respectvol worden behandeld en serieus genomen worden door hulpverleners. De hulpverleners hebben genoeg kennis om jeugdigen en hun ouders te helpen en zij helpen goed bij vragen en problemen. Tevens wordt aangegeven dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Opvallend zijn de uitkomsten op de vraag of cliënten lang moesten wachten op zorg. 37% van de cliënten geeft aan lang te hebben moeten wachten op zorg. Dit aantal is gestegen ten opzichte van vorig jaar.

(% (helemaal) mee eens)

Vraagomschrijving	2017	2018	2019	2020
Ik word respectvol behandeld door de hulpverleners	96%	97%	97%	93%
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	92%	90%	98%	92%
De ondersteuning die ik en/of mijn kind krijgt past bij mijn hulpvraag	96%	89%	96%	88%
De hulpverleners hebben genoeg kennis om mij en mijn kind te kunnen helpen	88%	93%	96%	90%
Ik en/of mijn kind wordt goed geholpen bij mijn vragen en problemen	94%	87%	93%	90%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik en/of mijn kind krijgt goed	92%	92%	93%	84%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	84%	90%	98%	83%
Ik krijg voldoende informatie over de hulp	86%	83%	95%	85%
Ik ben tevreden met het effect van de hulp	84%	89%	93%	80%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en/of mijn kind te helpen	75%	76%	90%	76%
Ik moest lang wachten op de zorg	39%	44%	23%	37%

61% van de cliënten ontvangt naast de hulp van de zorgaanbieder geen ondersteuning uit zijn of haar omgeving, zoals familie, vrienden en buren. 20% van de cliënten ontvangt bijna dagelijks naast de hulp van een zorgaanbieder ook ondersteuning uit de omgeving.



Ik ontvang naast hulp van een zorgaanbieder ook ondersteuning uit mijn omgeving (bijv. familie, vrienden, buren)

Open vragen

Aan de cliënten is gevraagd wat zij goed vinden aan de hulp of begeleiding. Daaruit blijkt dat zij veelal tevreden zijn over zowel het CJG/Toegangsteam als de begeleiding. 52 van de 63 cliënten hebben een positieve opmerking gegeven.

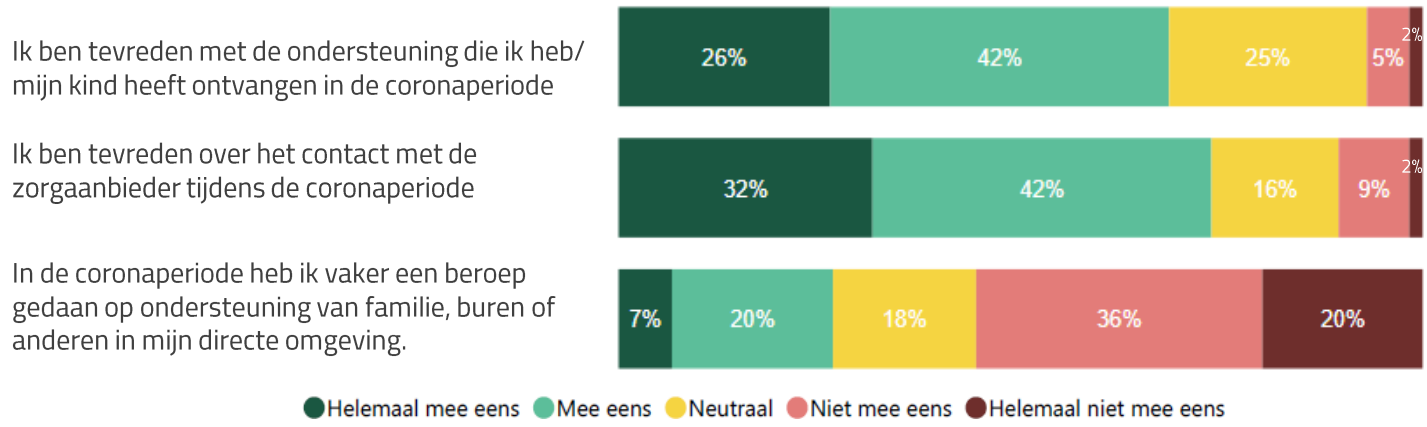
Begeleiding is snel ingezet en passend bij de hulpvraag van het kind. Cliënten geven aan goed geholpen te worden door de begeleiding. De begeleiding wordt als deskundig ervaren. Ook wordt de begeleiding als persoonlijk ervaren. Hulpverleners luisteren, denken mee, zijn geduldig en cliënten hebben het gevoel serieus genomen te worden. Ook zijn effecten zichtbaar. Een ouder geeft aan dat haar kind opbloeit en begint te ontplooien. Een andere ouder geeft aan dat het kind meer zelfvertrouwen heeft gekregen. Het werken met doelen wordt ook als prettig ervaren.

Daarnaast is gevraagd naar wat zij minder goed vinden. Een cliënt geeft aan te ervaren dat zij langs veel loketten moeten voordat ze bij de juiste persoon zijn. Ook worden wachttijden genoemd als minder goed punt. Soms was het moeilijk om contact te krijgen. Het duurt een lange tijd voordat hulpverlening tot stand komt. Een aantal cliënten is ontevreden over de kwaliteit van de begeleiding. Deze cliënten geven aan dat niet wordt uitgevoerd waar om gevraagd is, dat er onvoldoende kennis en oog is voor specifieke personen en problemen en dat communicatie niet altijd goed verloopt.

Daarnaast geeft ook een aantal cliënten aan geen punten te hebben die minder goed zijn. In totaal hebben 32 cliënten een opmerking geplaatst over punten die minder goed zijn. Separaat van deze factsheet is een bijlagenboek toegevoegd. In dit bijlagenboek staan de toelichtingen op de open vragen.

Ondersteuning tijdens corona

De cliënten hebben de ondersteuning ontvangen tijdens de in 2020 geldende Covid-19 maatregelen. Om te onderzoeken welke effecten dit mogelijk heeft gehad op de ondersteuning die zij ontvangen, is een aantal vragen gesteld. Uit de uitkomsten blijkt dat circa drie kwart tevreden is over het contact met de zorgaanbieder tijdens de coronaperiode. 68% van de cliënten is tevreden over de ondersteuning die zij/hun kind hebben ontvangen in die periode. 25% van de respondenten geeft aan neutraal te zijn over de mate van tevredenheid met de ondersteuning. Ook is gevraagd naar de mate waarin een beroep is gedaan op ondersteuning van naasten. 27% van de cliënten heeft vaker een beroep gedaan op het eigen netwerk, 56% heeft dit niet gedaan.



gemeente Hattem

insights zorg

insights zorg effect verbeteraars

Munsterstraat 2c
7418 EV Deventer

Tel: 085 - 0430 111
info@insightszorg.nl
www.insightszorg.nl

Auteur: Marlies Kleinsman
Datum: 6 september 2021

