

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders) 2019

Gemeente Waalre



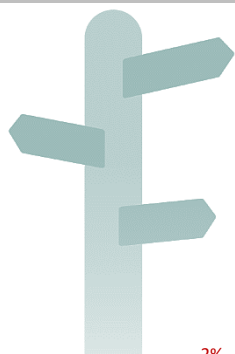
Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders) 2019 Gemeente Waalre

Deze samenvatting toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019. In deze factsheet zijn de resultaten van **ouders** weergegeven. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders en jongeren die gebruik maken van de Jeugdhulp. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

Uitgenodigd	333
Ingevuld	107
Responspercentage	32%

CONTACT



69%

wist waar zij moest zijn

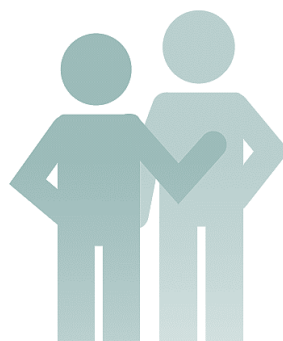
-2%



85%

werd snel geholpen

+3%



85%

vindt de medewerker deskundig

-4%



91%

vindt de omgang met de medewerker goed

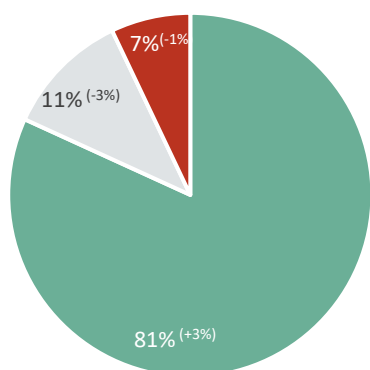
+1%

QUOTES

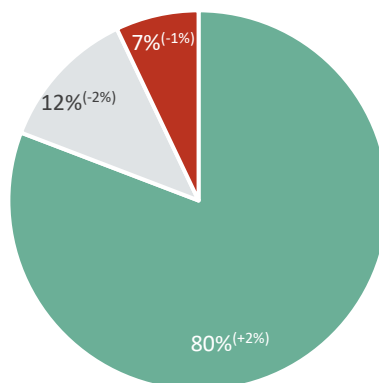
“Wij zijn blij met de hulp en met alle medewerkers, ze zijn altijd heel geduldig en betrokken.”

“De gemeente mag veel kritischer worden op welke zorg er geleverd wordt.”

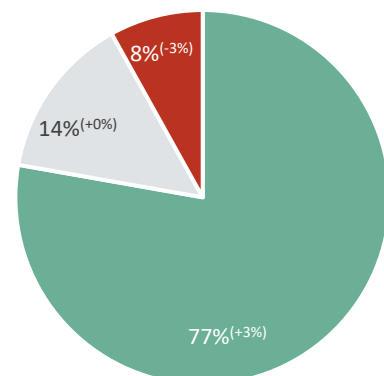
RESULTAAT



Door de hulp voelt mijn kind zicht beter



Door de hulp voel ik mij beter



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



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de hulp	9
3 Vergelijking eerdere metingen	12



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde ondersteuning vanuit de Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Jeugdhulpcliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2019 hulp/ondersteuning hebben ontvangen vanuit de Jeugdhulp. De doelgroep bestond uit twee subgroepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar die in 2019 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp;
- Ouders met een kind tot 18 jaar die in 2019 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp.

Deze rapportage bevat de resultaten voor **ouders**.

1.2.2 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.

1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit houdt in dat na afloop van elk kwartaal een mailing werd verzonden naar cliënten die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd. Op deze manier is het onderwerp voor cliënten nog actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Cliënten die de vragenlijst na twee weken nog niet hadden ingevuld en die zich niet tussentijds hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.





1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	333
Aantal reacties (bruto respons)	107 (32,1%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	107 (32,1%)
Nauwkeurigheidsmarge	7,8%

Uitgaande van 107 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 7,8%. 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 7,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 42,2% en 57,8% ligt.

1.3 Leeswijzer

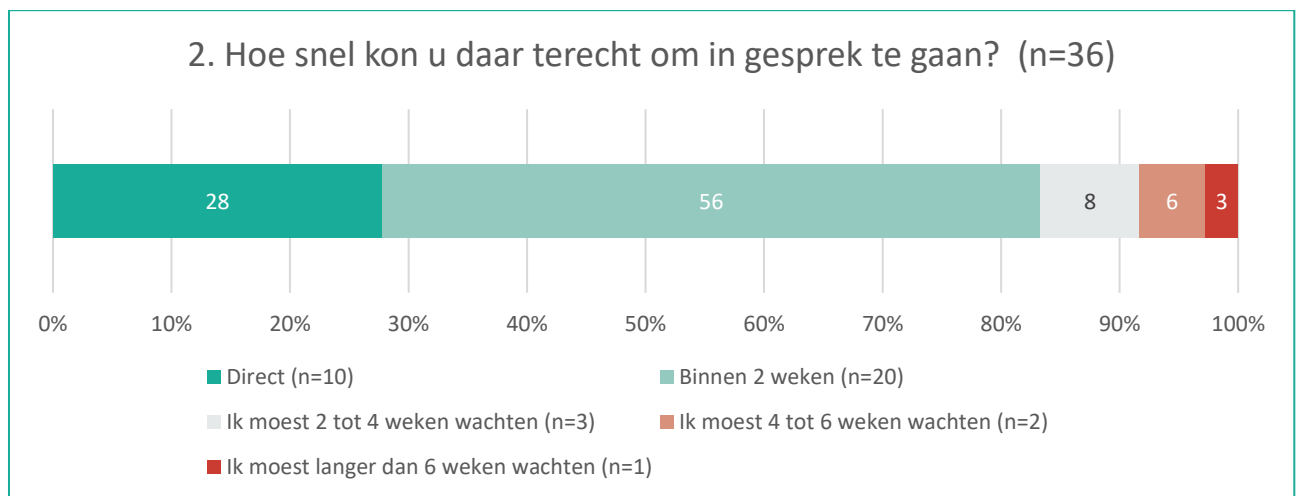
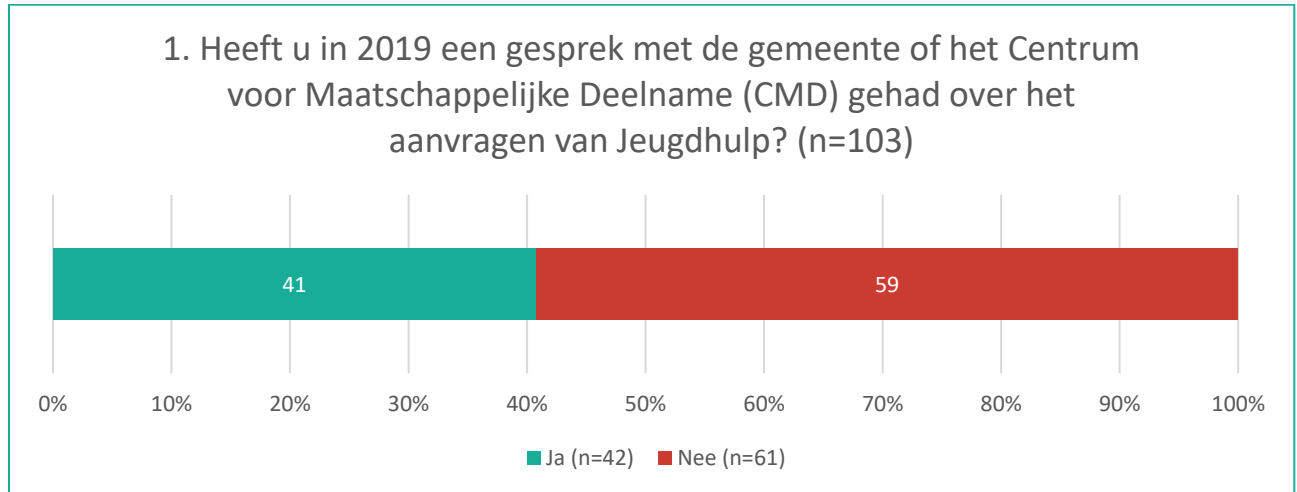
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente, de kwaliteit van de ondersteuning en het effect van de ondersteuning.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van 2019 vergeleken met de resultaten van eerdere metingen.

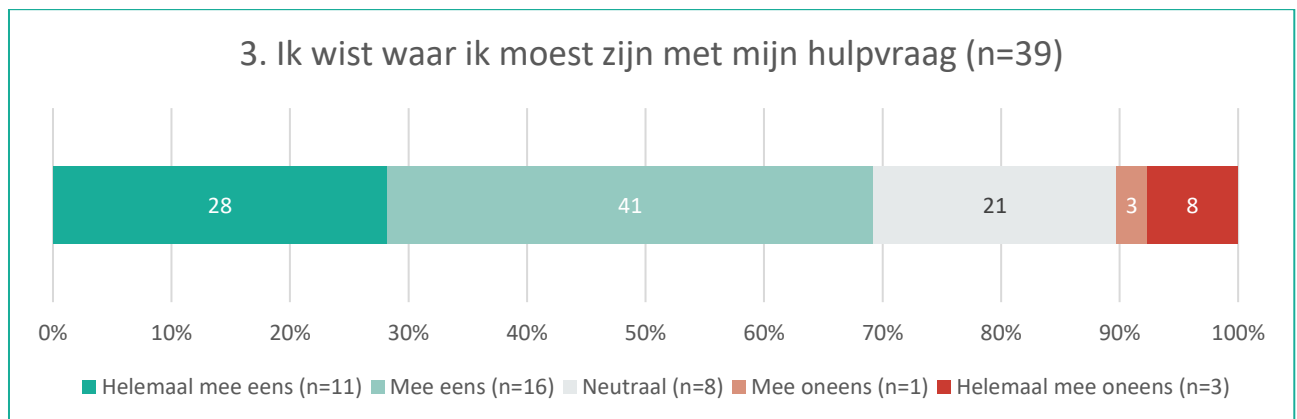


2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente

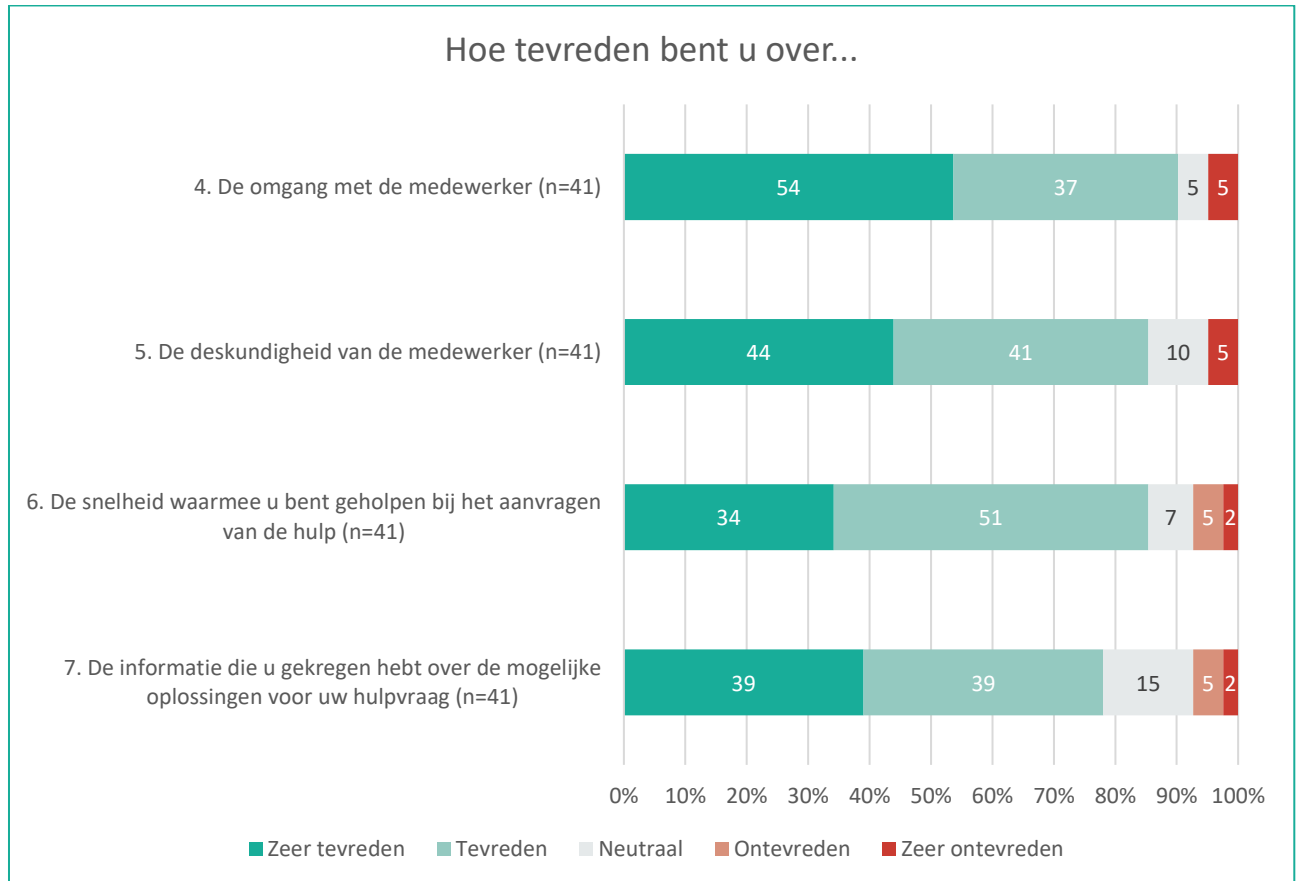


Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=5).



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=1).



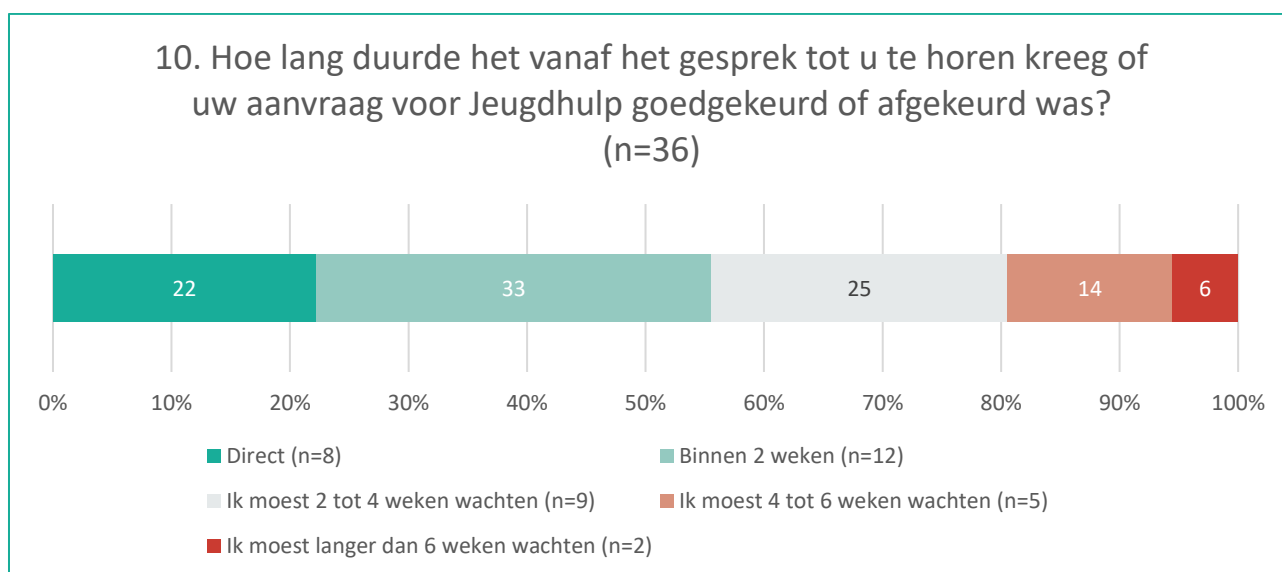


Antwoordoptie 'n.v.t.': V4 (n=1), V5 (n=1), V6 (n=1), V7 (n=1).

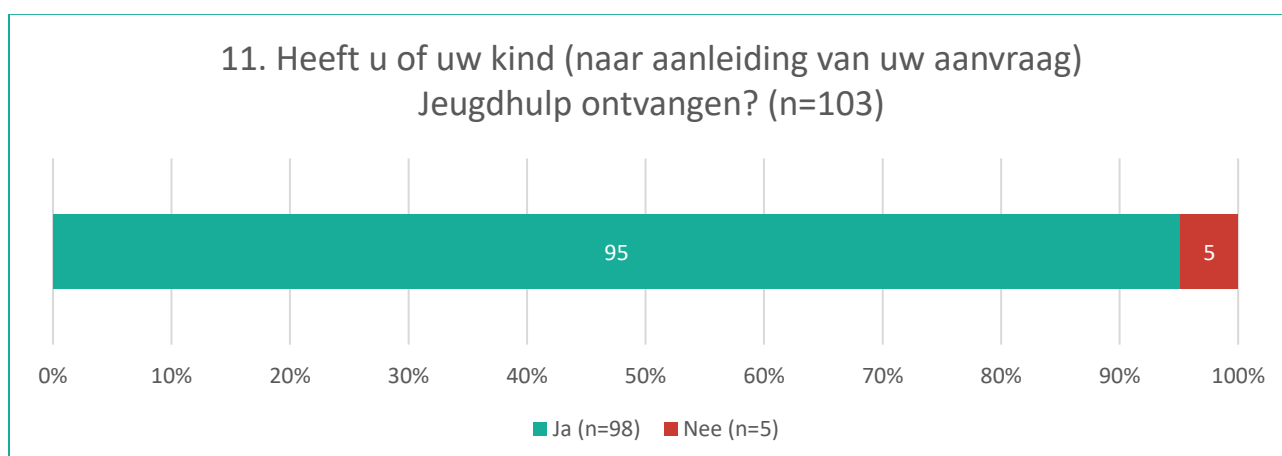
8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp (n=41)		
	n	%
1 = zeer ontevreden	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	3	7,3
6	1	2,4
7	7	17,1
8	16	39,0
9	8	19,5
10 = zeer tevreden	6	14,6
Gemiddelde:	8,1	

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 'Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?'. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- + Twee respondenten vertellen dat er goed met hen is meegedacht bij het zoeken naar een oplossing voor de hulpvraag. Ook noemt één respondent zijn/haar contactpersoon bij de gemeente empathisch en deskundig, en zegt een ander erg prettig geholpen te zijn .



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

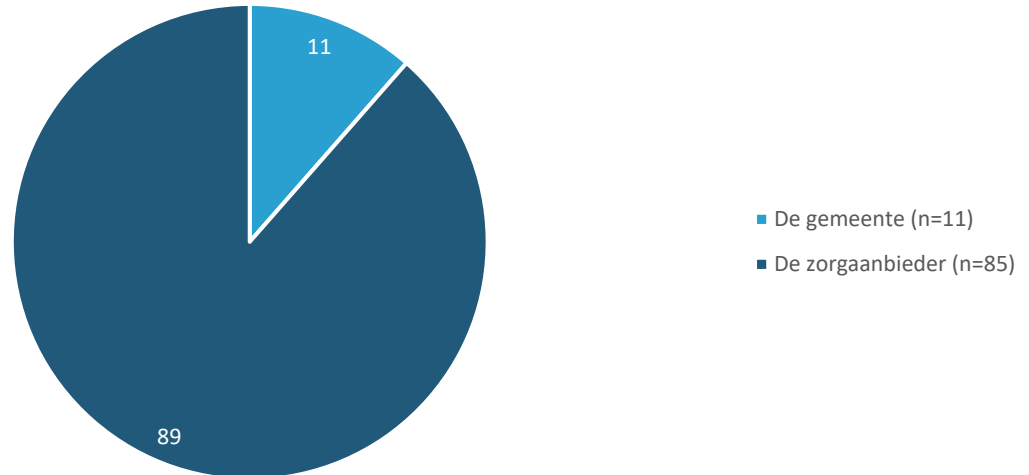


Vraag 12 'Is er uiteindelijk een passende oplossing voor uw hulpvraag of die van uw kind gevonden?' en vraag 13 'Waarom is er wel/geen passende oplossing gevonden?' zijn door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om de privacy van deze respondenten te beschermen zijn deze vragen niet gerapporteerd.

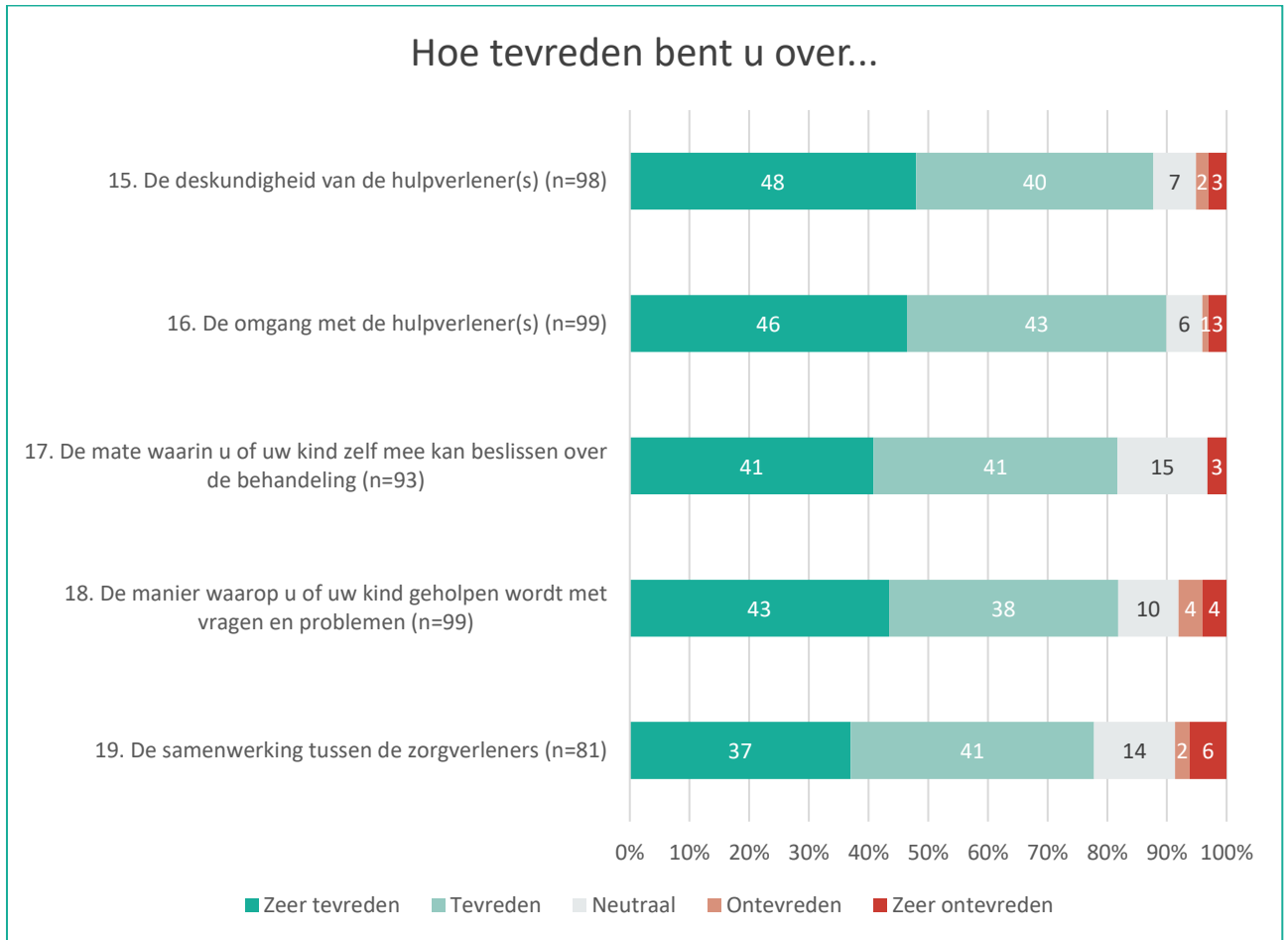


2.2 Kwaliteit van de hulp

14. Van wie heeft u of uw kind hulp gekregen? (n=96)

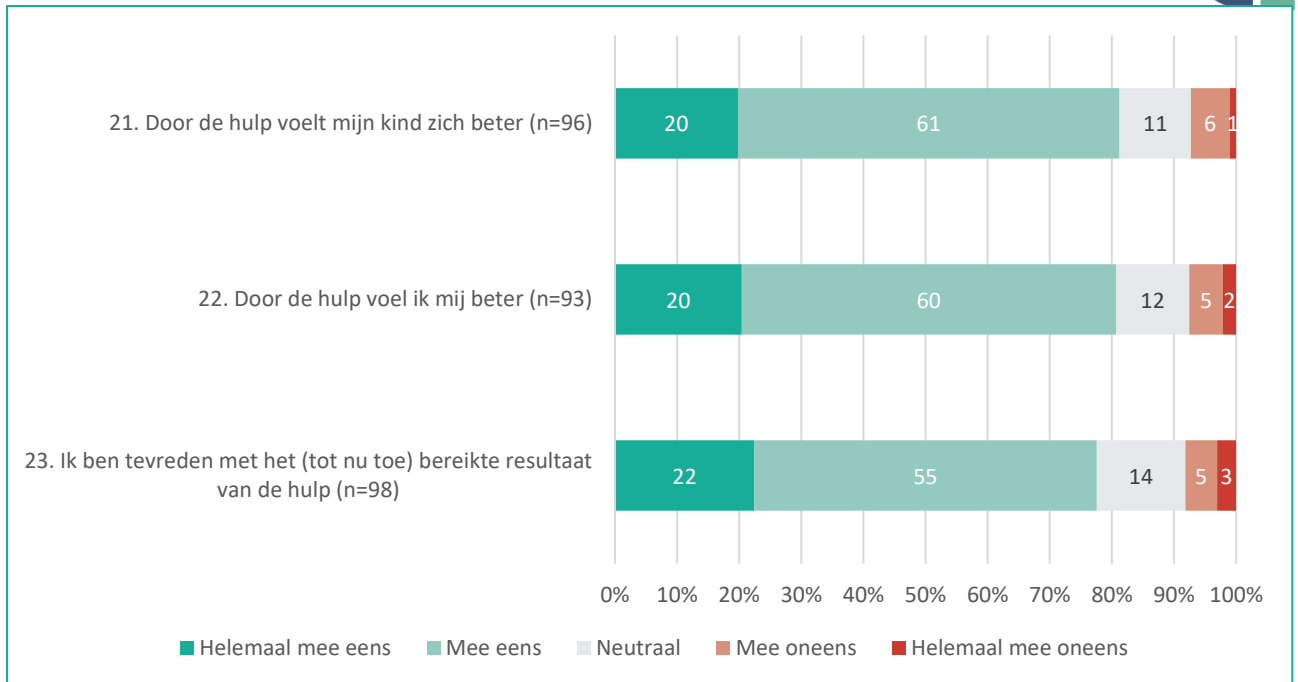


Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=1). Respondenten die hulp krijgen van een zorgaanbieder, noemen hierbij de volgende aanbieders: Affect (5x), Apanta (6x), Autismepunt (1x), Bloem (1x), Corina Beckers Kindertherapie Waalre (1x), De Combinatie Jeugdzorg (3x), Doris Margriet (1x), EPI (2x), Esther Pastoor (1x), Medicentrum Aalst (1x), GGZe (2x), Grijp het leven (1x), Herlaarhof (1x), speltherapie (1x), Jeugdhulp Xtra (1x), Kempenhorst Psychologenpraktijk Waalre (13x), Kinder- en jeugdtherapie Waalre (2x), Kindercoach (1x), Kinderpsycholoog (2x), Lunetzorg (2x), Mindequipment (1x), Opdidakt (5x), Praktijk voor Kind en Ouder (3x), Praktijk Fer Senders (1x), Praktijk Kindertherapie Waalre (1x), Praktijk Speltherapie Eindhoven (1x), autismecentrum (1x), Rensis (1x), Severinus (1x), Uniek Coach (1x), Spectrum Brabant (1x), Zorgokee (1x).



Antwoordoptie 'n.v.t.': V15 (n=0), V16 (n=0), V17 (n=5), V18 (n=0), V19 (n=13).

20. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp (n=98)		
	n	%
1	0	0,0
2	1	1,0
3	1	1,0
4	0	0,0
5	4	4,1
6	4	4,1
7	9	9,2
8	45	45,9
9	21	21,4
10	13	13,3
Gemiddelde:		8,1



Antwoordoptie 'n.v.t.': V21 (n=2), V22 (n=4), V23 (n=0).

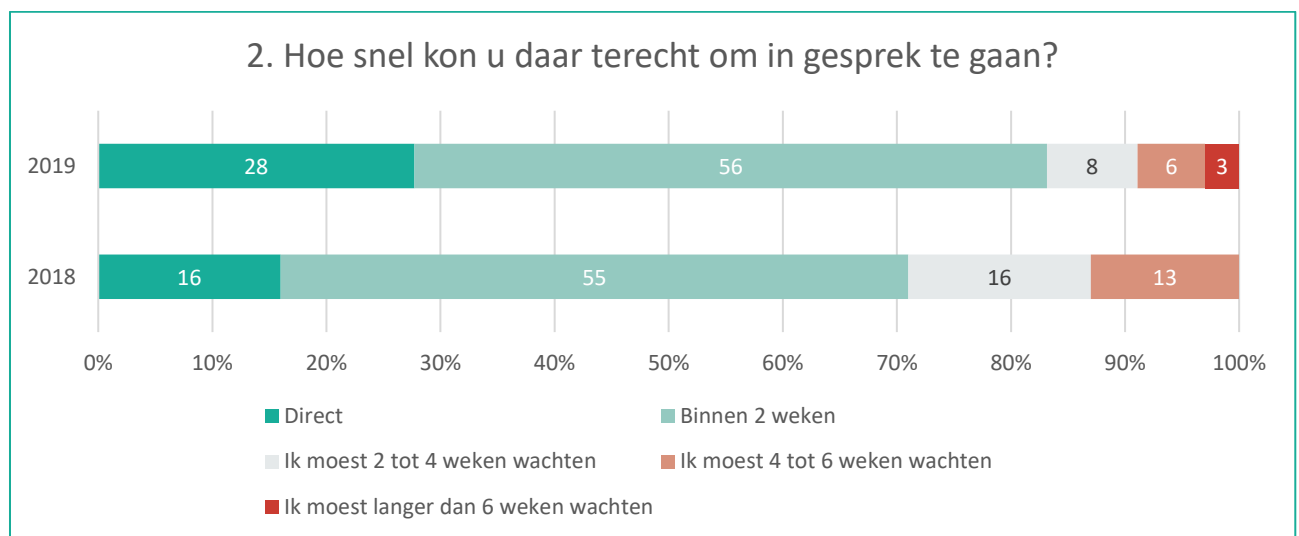
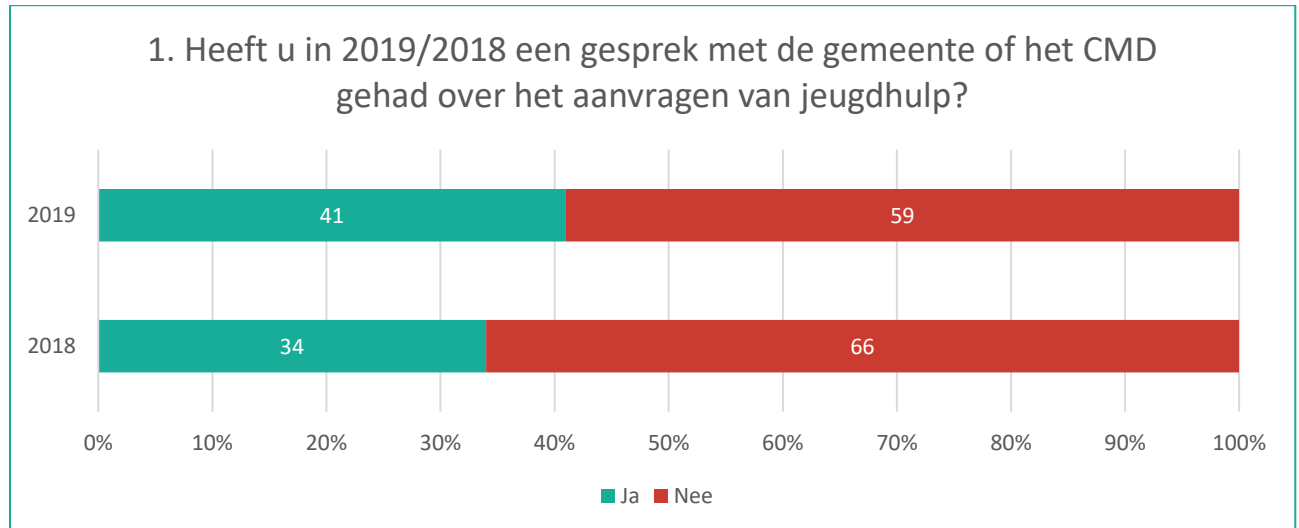
Tot slot volgt hieronder een samenvatting van de antwoorden op vraag 24 **'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u of uw kind ontvangen heeft?'**.

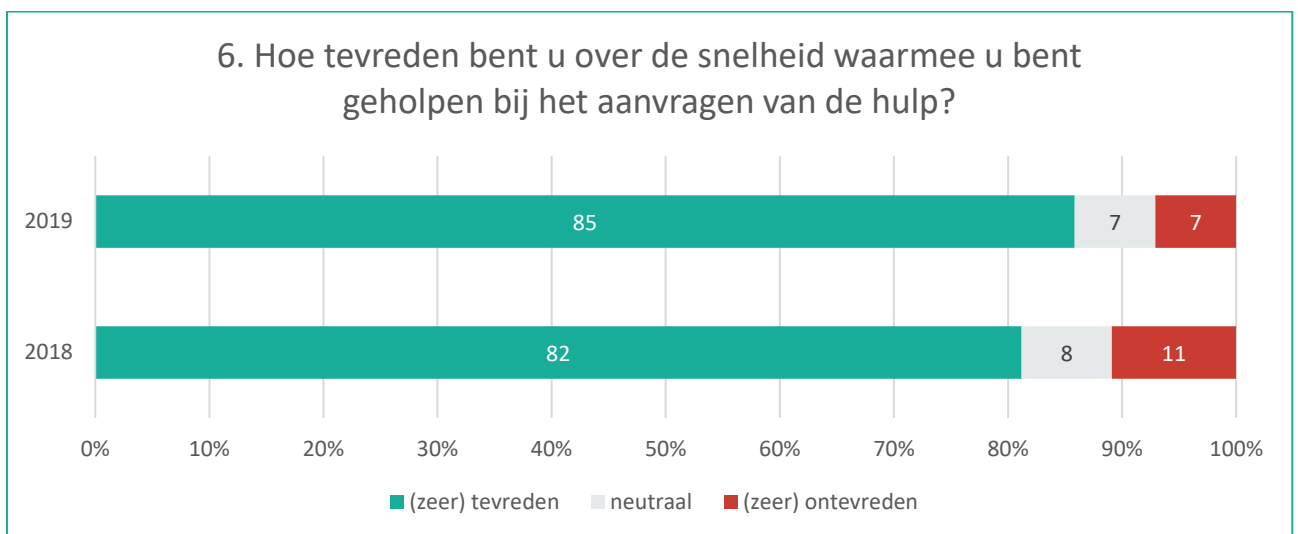
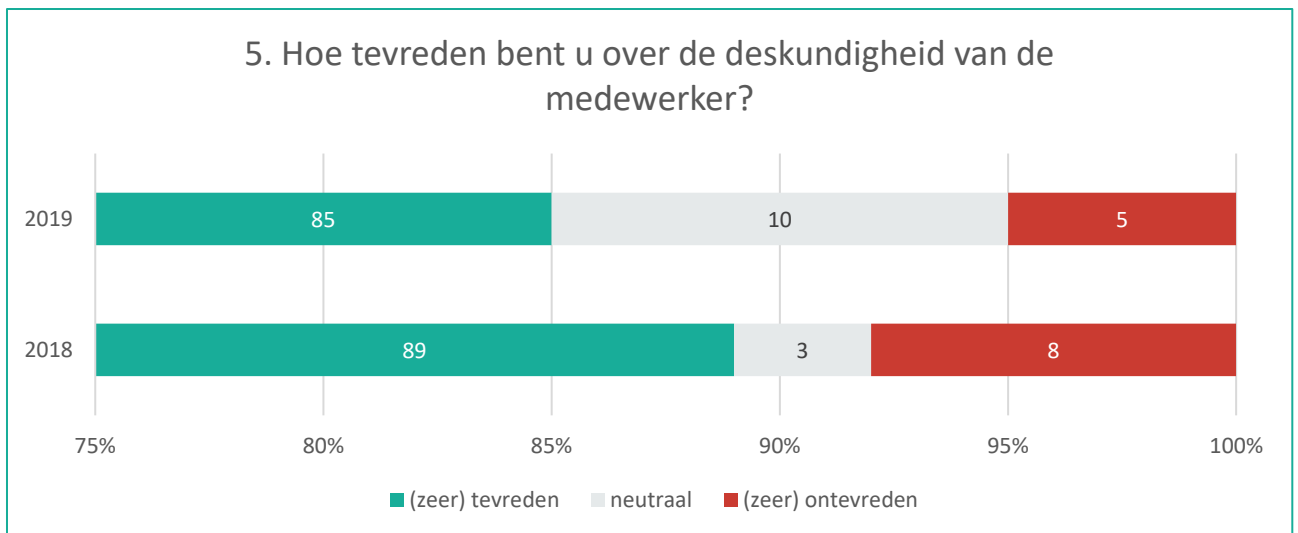
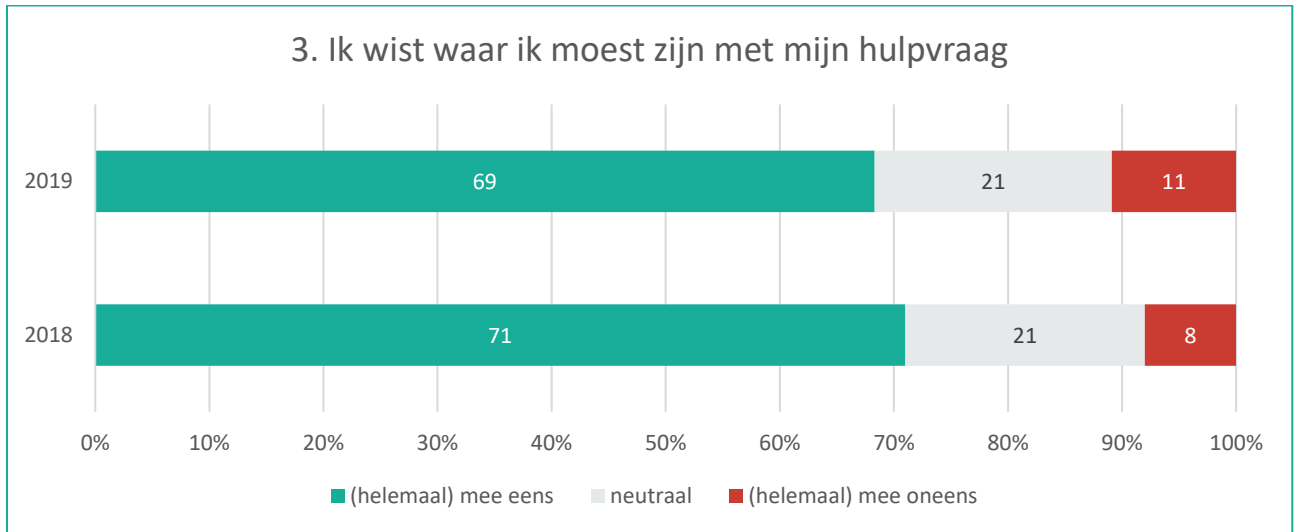
- + Vier respondenten zeggen tevreden te zijn over de zorg/ondersteuning. Eén van deze respondenten zegt dat de medewerkers altijd erg geduldig en betrokken zijn. Een ander zegt dat er goed is gekeken naar de behoeftes van het kind.
- Een drietal respondenten zegt ontevreden te zijn over de geboden hulp. Eén respondent benoemt de organisatorische chaos bij de zorgverlener. Hierdoor heeft het lang geduurd voordat de hulp van start ging en kreeg men minder hulp dan was toegekend. Een andere respondent zegt geen hulpverleners meer over de vloer te willen.
- Een viertal respondenten merkt op dat de hulp niet overeenkomt met hun verwachtingen. Zo heeft de behandeling niet altijd het gewenste effect of ontvangt men de toegekende hulp niet volledig. Twee respondenten benoemen de lange wachttijd voordat de hulp van start kon gaan.

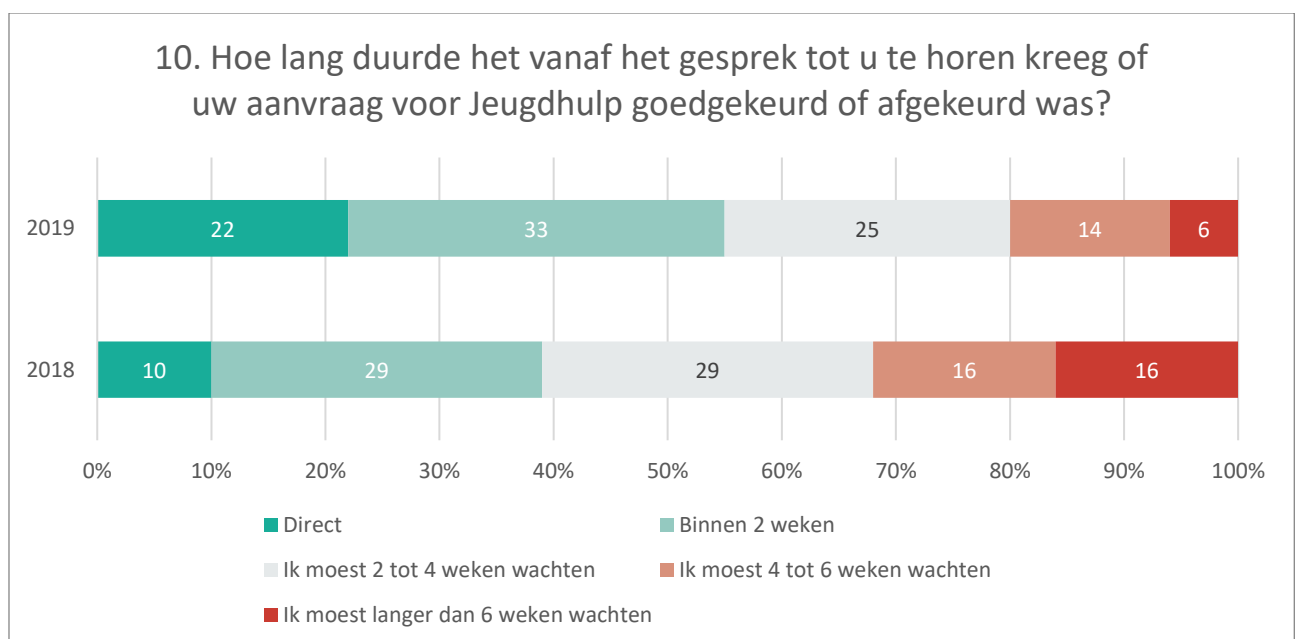
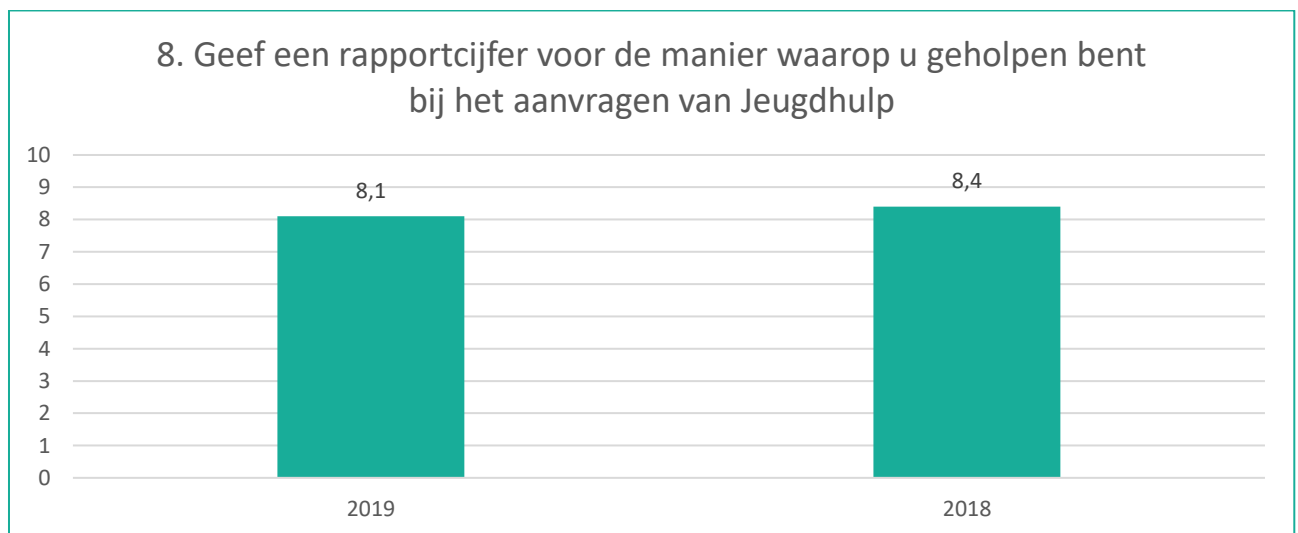
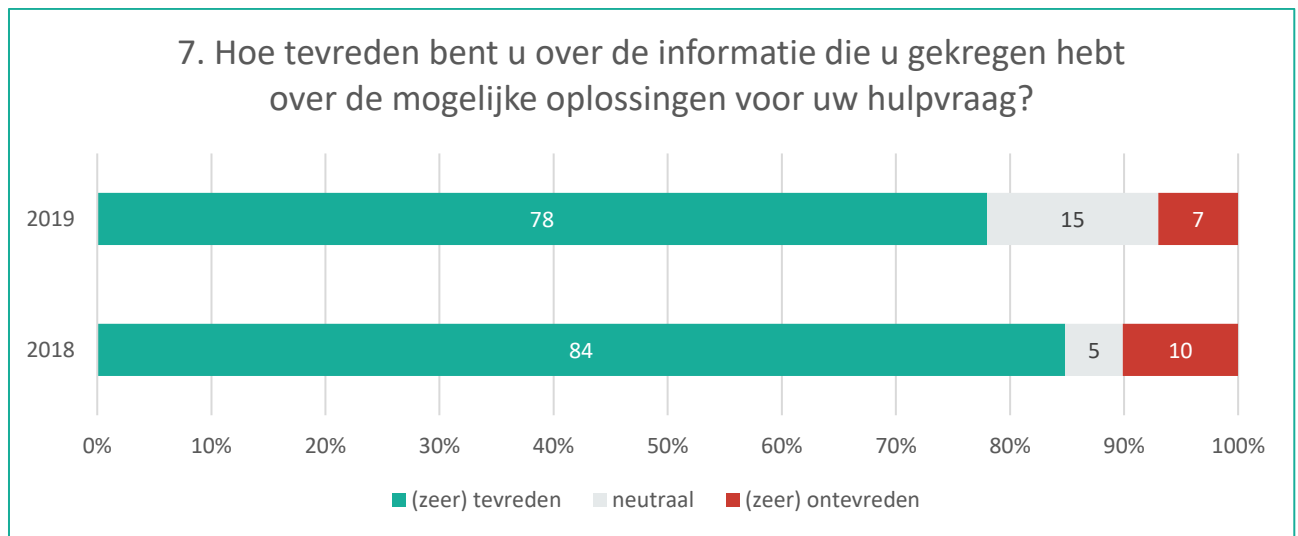


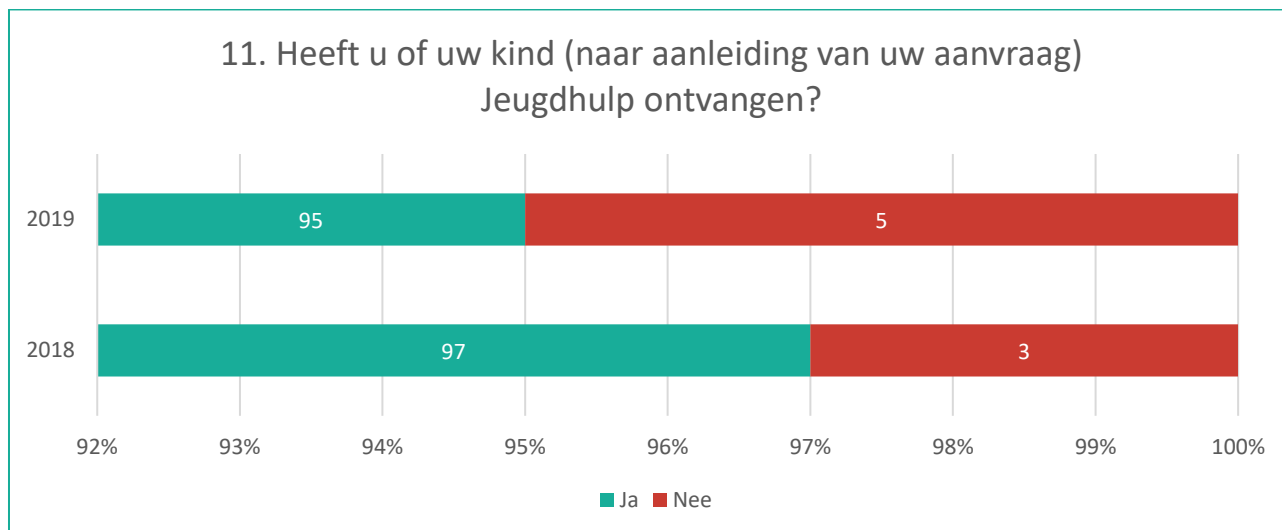
3 | Vergelijking eerdere metingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2019 vergeleken met die van 2018. De vergelijking is weergegeven in grafieken.

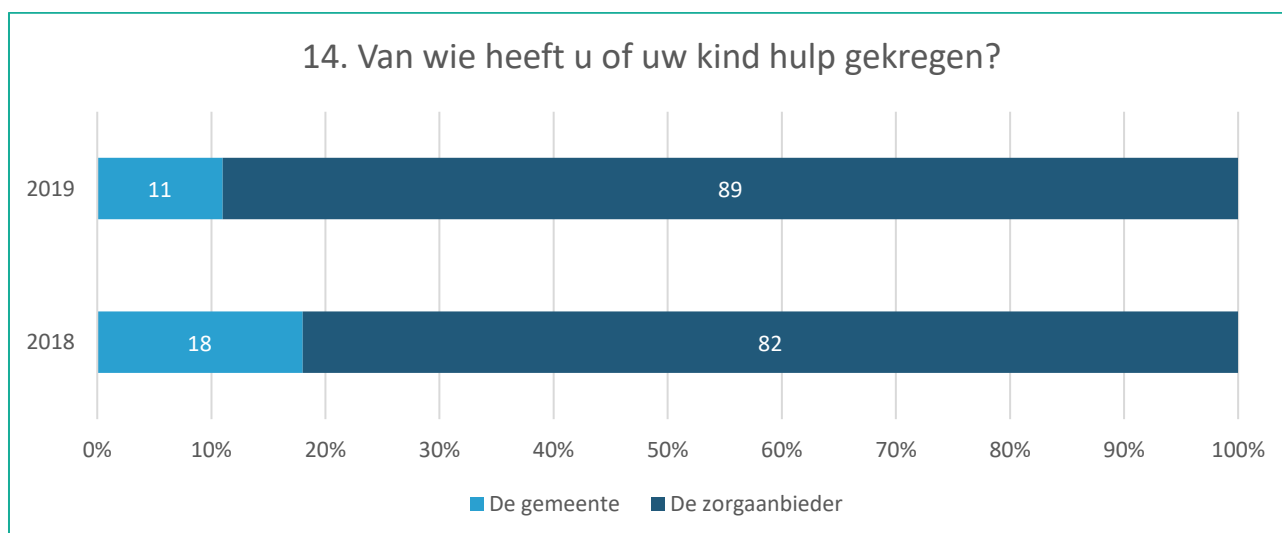


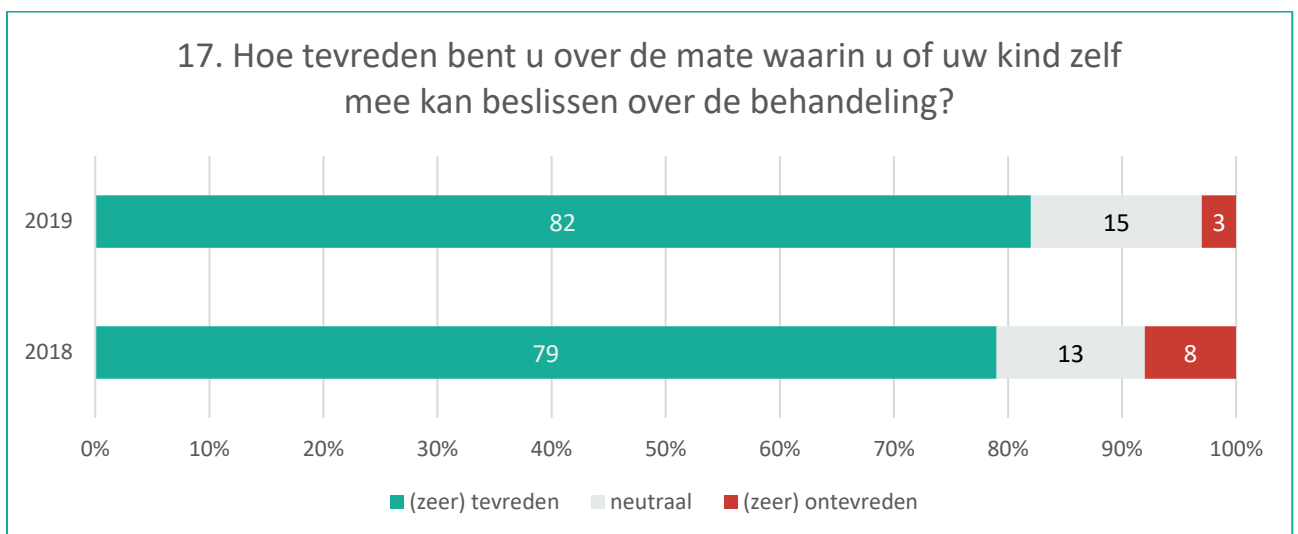
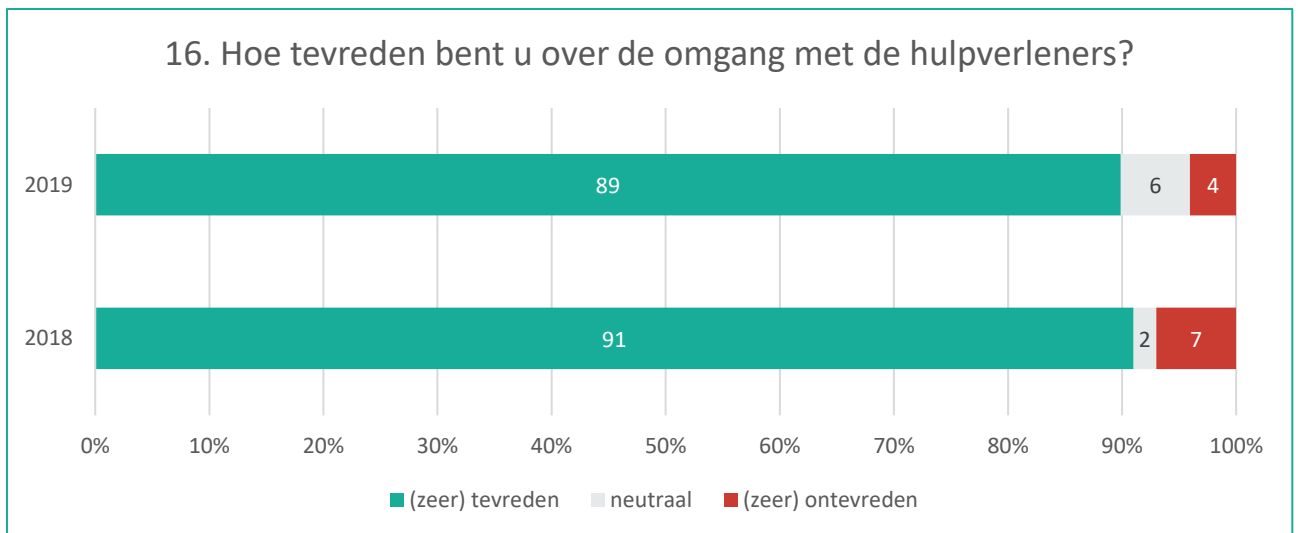
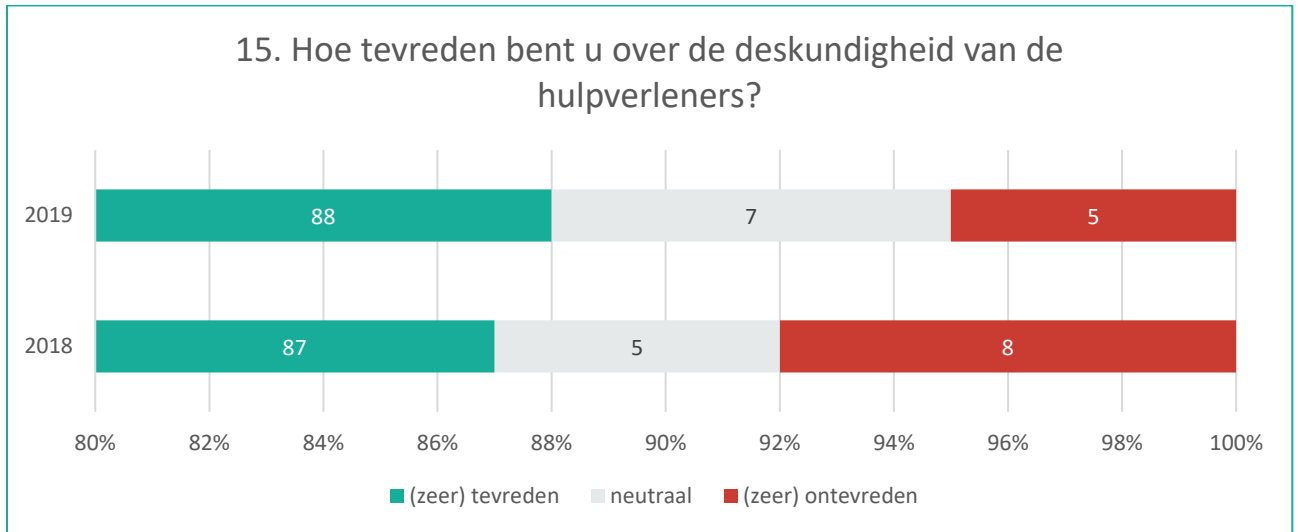


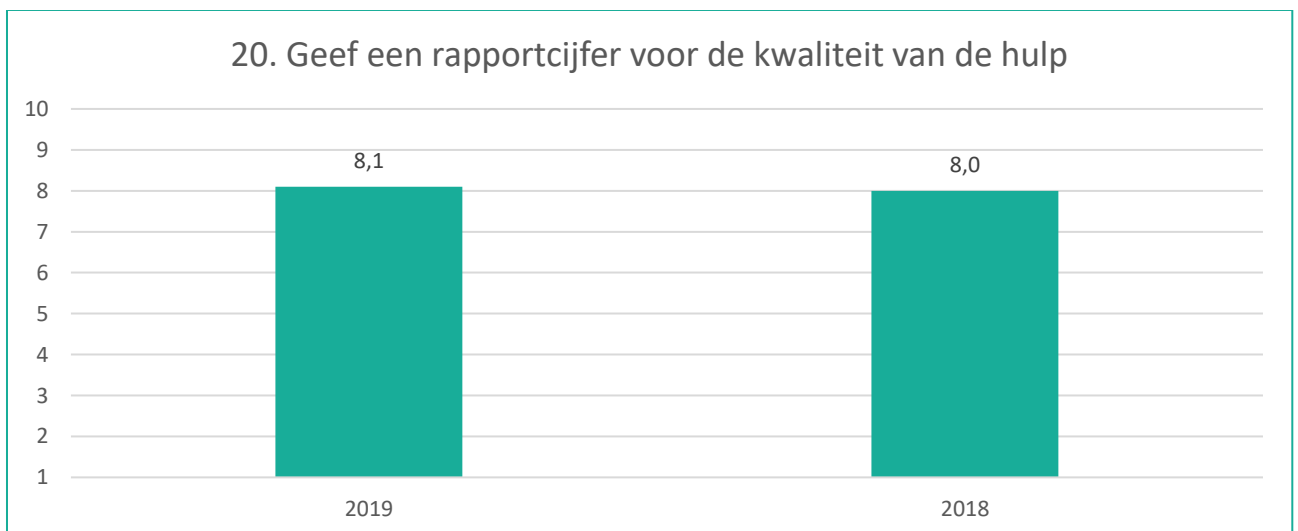
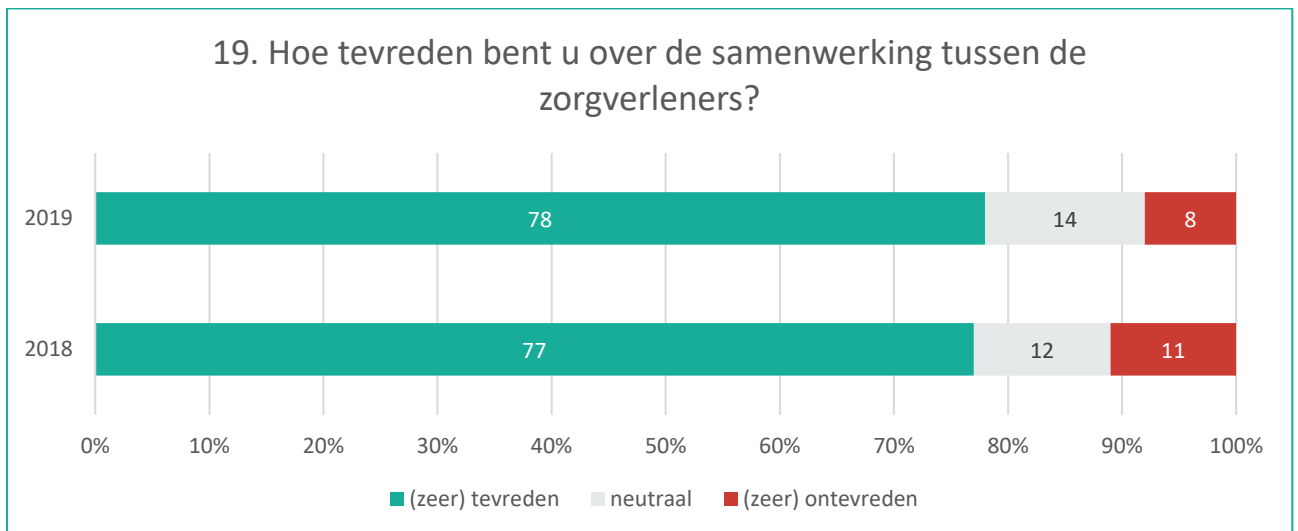
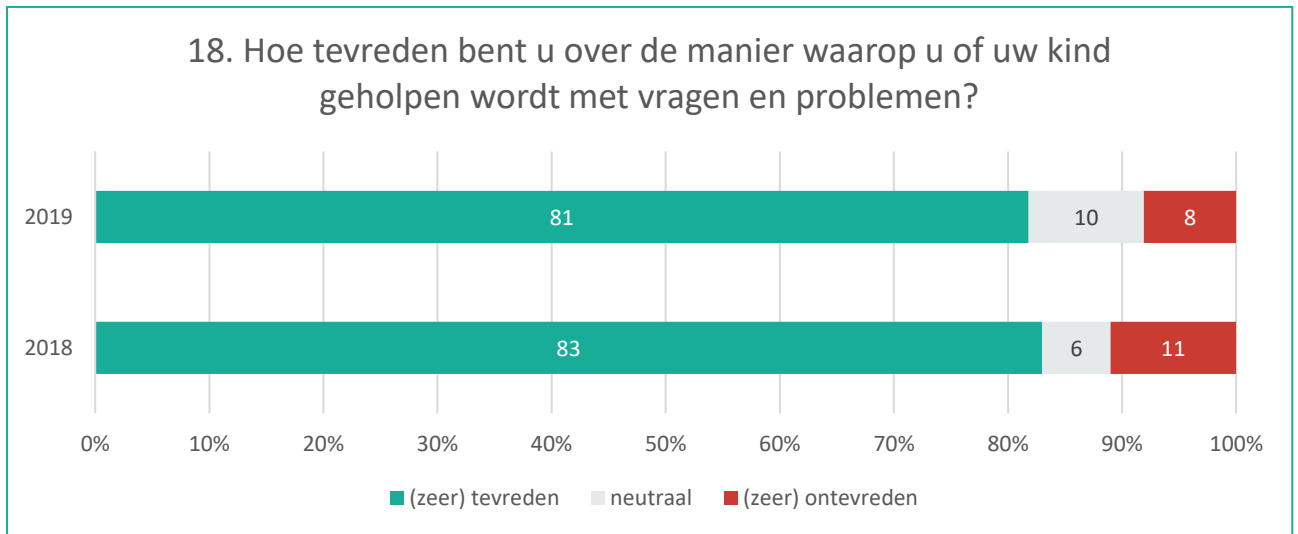


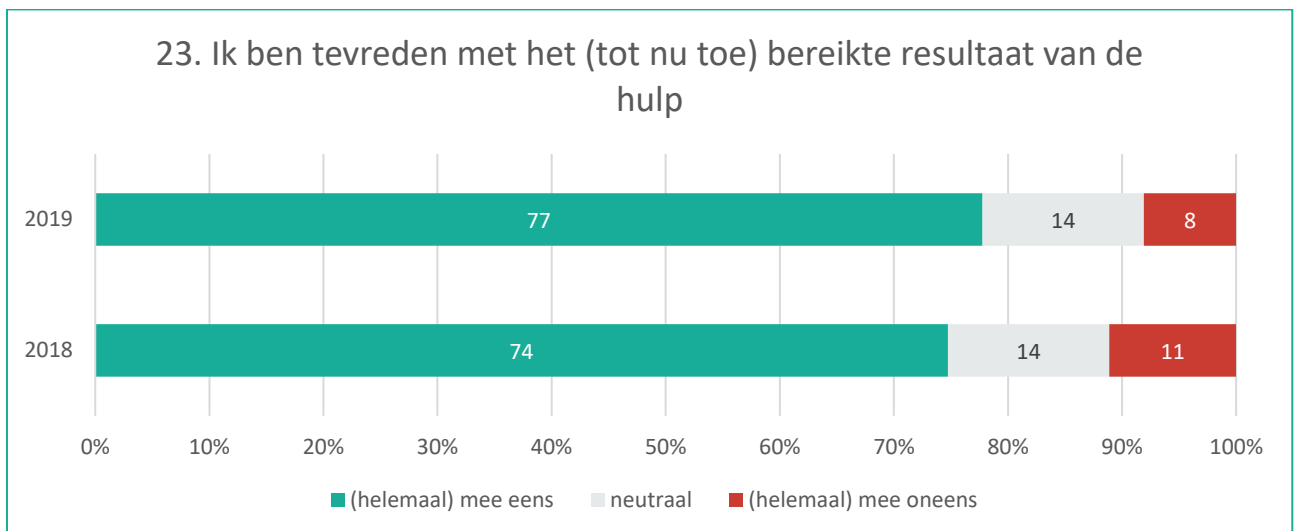
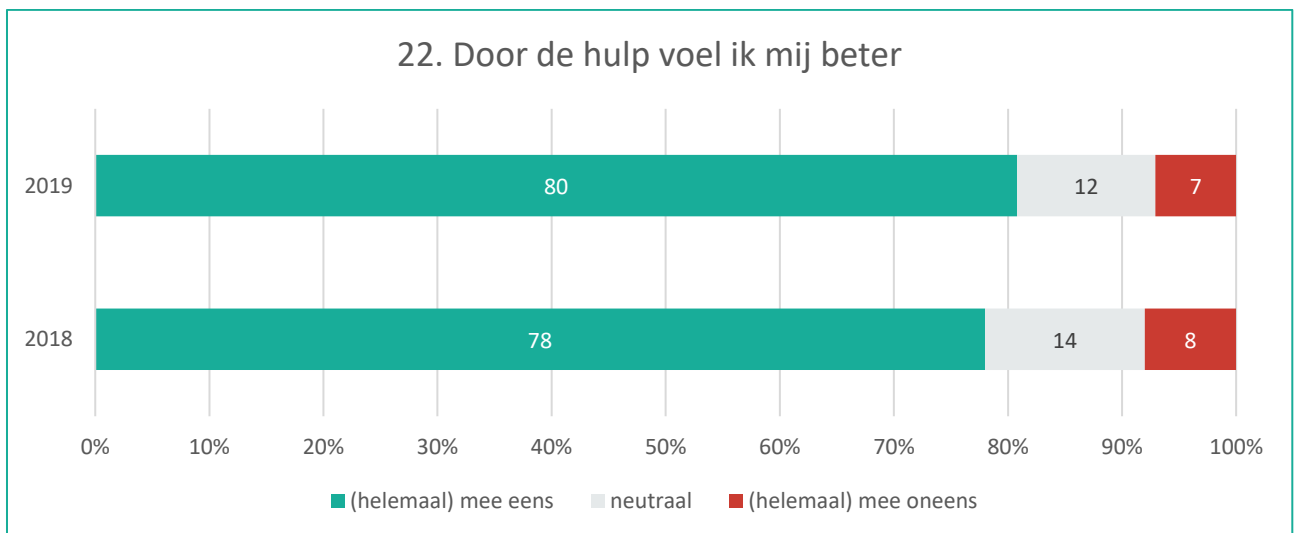
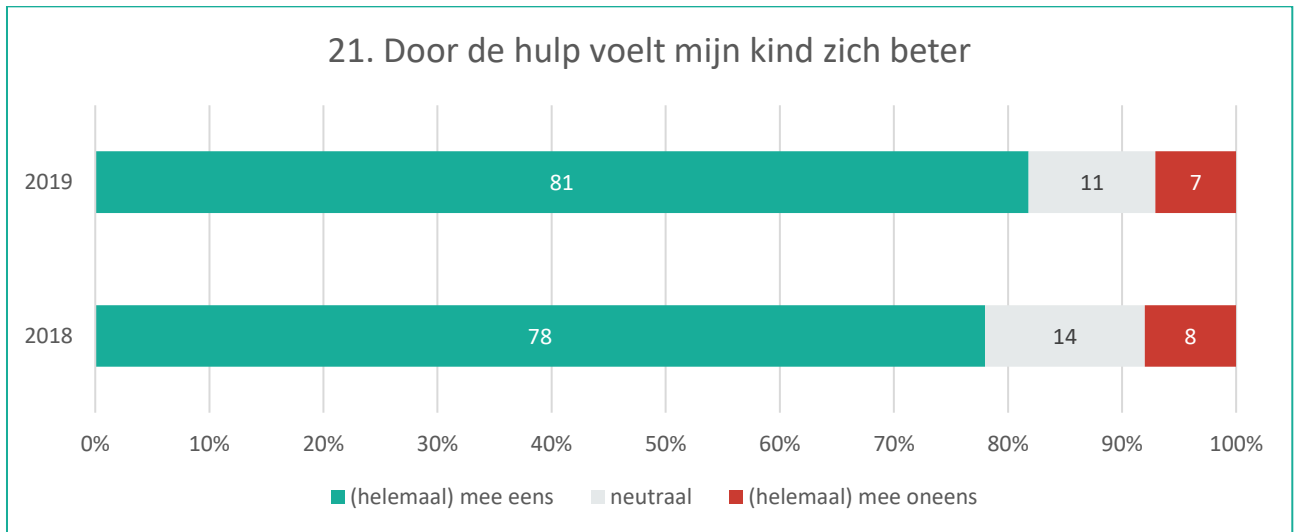


V12 'Is er uiteindelijk een passende oplossing voor uw hulpvraag of die van uw kind gevonden?' is door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om de privacy van deze respondenten te beschermen zijn deze vragen niet gerapporteerd.









Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl