

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (Jongeren) 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 jongeren tot achttien jaar die in 2018 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. Jongeren hebben schriftelijk of online een vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen

Uitgenodigd	129
Ingevuld	27
Responspercentage	21%

CONTACT



96%

heeft jeugdhulp ontvangen



88%

is tevreden over de manier waarop zij geholpen is



96%

is tevreden over de omgang met de hulpverlener(s)



67%

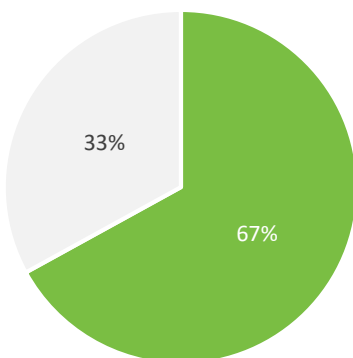
is tevreden over de mate waarin zij zelf kunnen meebeslissen

QUOTES

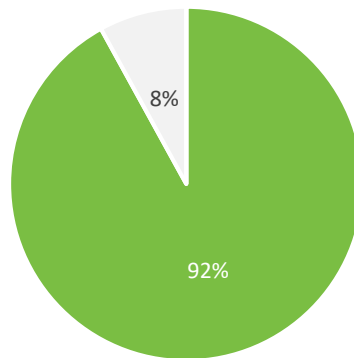
“De hulpverleners zijn allemaal erg aardig voor mij en helpen mij zo veel ze kunnen.”

“Ik ben blij dat ik geholpen werd met mijn problemen.”

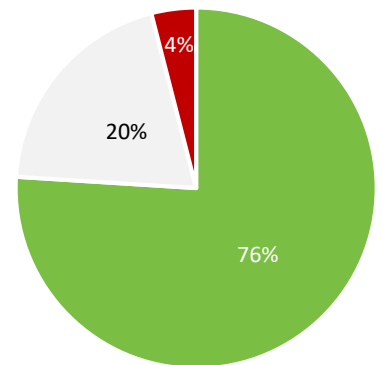
RESULTAAT



Ik ben tevreden over de samenwerking tussen zorgverleners



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.....	5
2.3 Effect van de hulp.....	7

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 jongeren.

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 antwoordenvelop ontvangen. Na drie weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop 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	129	100
Aantal reacties (Bruto respons)	27	20,9
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	27	20,9

Uitgaande van 27 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 16,8%. 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 7,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 33,2% en 66,8% ligt.

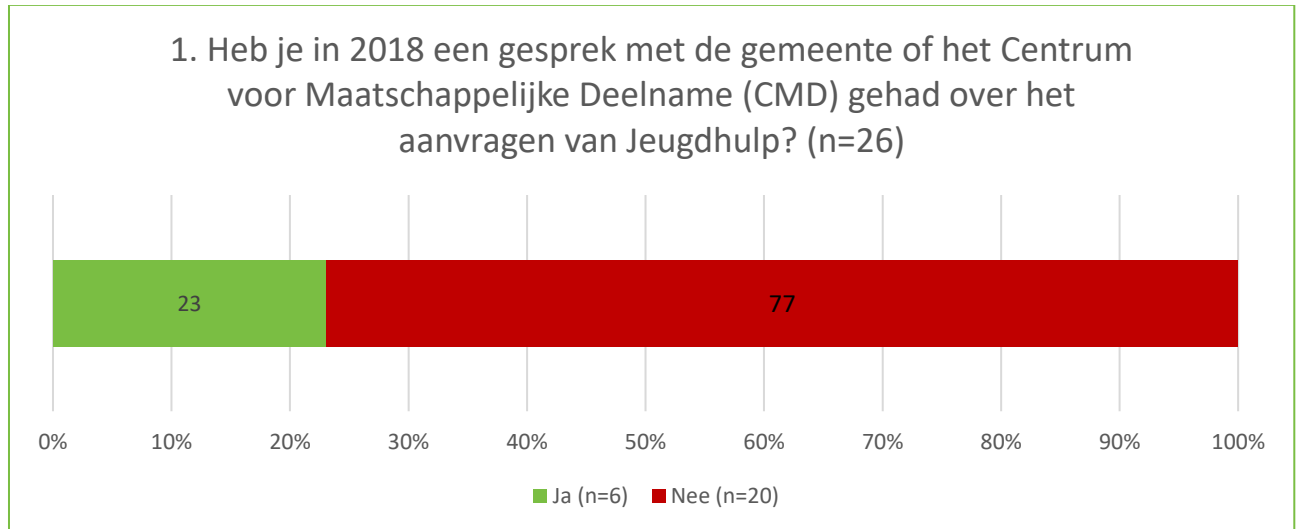
1.3 Leeswijzer

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

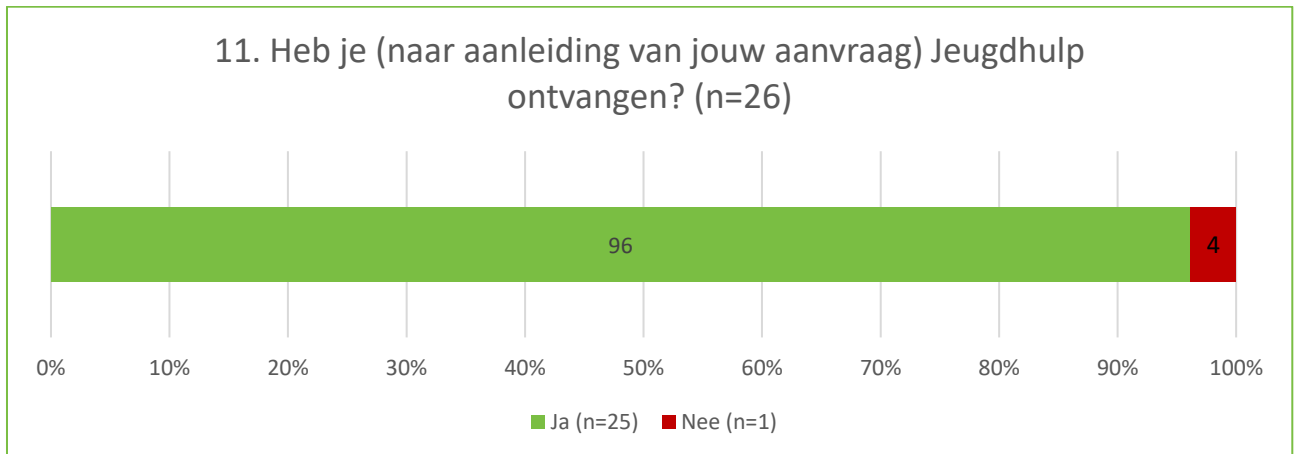
In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven.

2.1 Contact met de gemeente



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

V2 'Hoe snel kon je daar terecht om in gesprek te gaan?', v3 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag', v4 'Ik ben tevreden over de omgang met de medewerker', v5 'Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker', v6 'Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik ben geholpen bij het aanvragen van de hulp', v7 'Ik ben tevreden over de informatie die ik gekregen heb over de mogelijke oplossingen voor mijn hulpvraag', v8 'Geef een rapportcijfer voor de manier waarop je geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp', v9 'Heb je nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?' en v10 'Hoe lang duurde het vanaf het gesprek tot je te horen kreeg of je hulp zou krijgen?' zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn deze vragen niet gerapporteerd. Deze vragen zijn uitsluitend beantwoord door respondenten die hebben aangegeven in 2018 een gesprek met de gemeente of het CMD te hebben gehad. Zodoende is de respons op deze vragen lager.

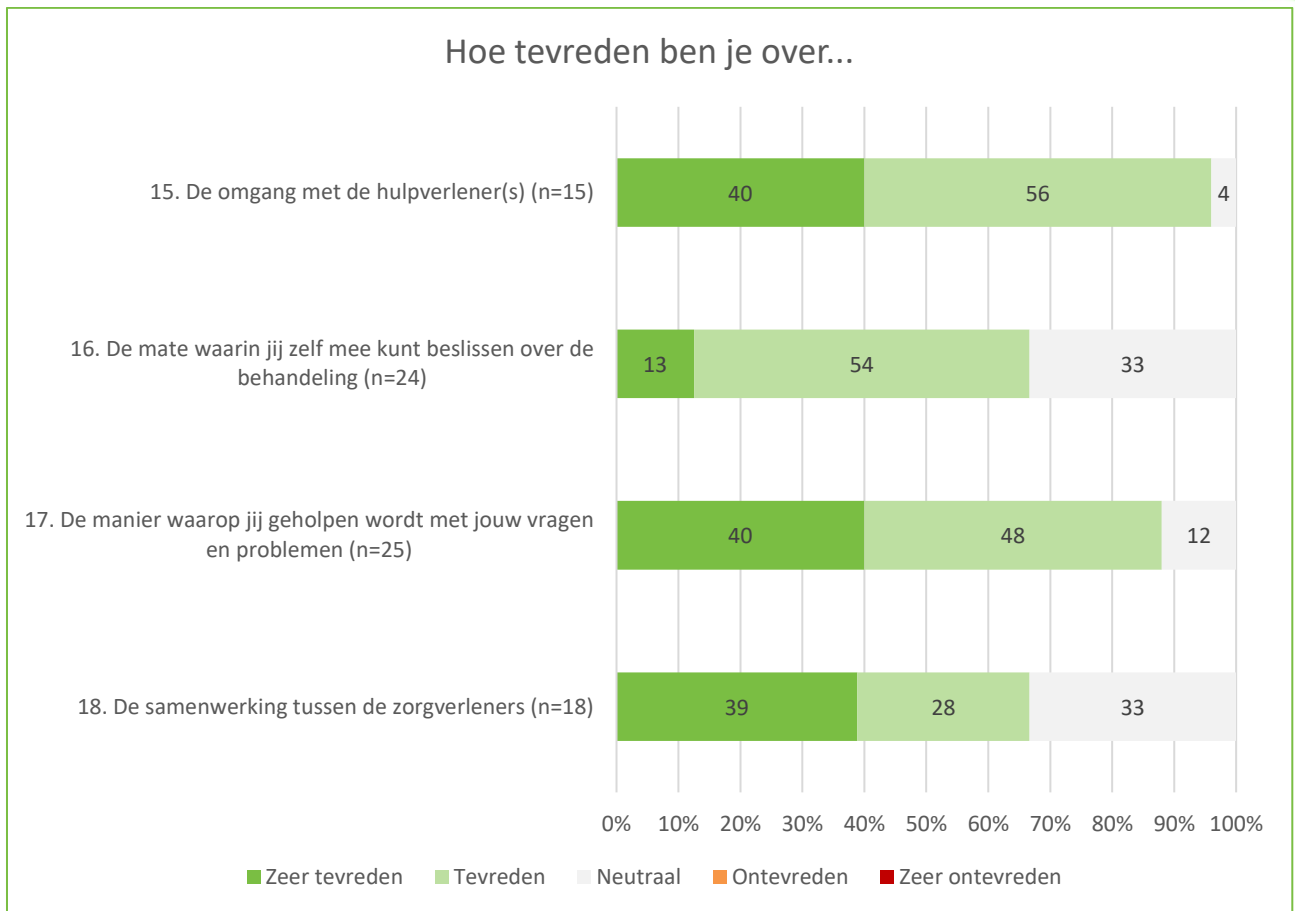


V12 'Is er een passende oplossing voor jouw hulpvraag gevonden?' en v13 'Waarom is er wel/geen passende oplossing gevonden?' zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn deze vragen niet gerapporteerd.

2.2 Kwaliteit van de hulp



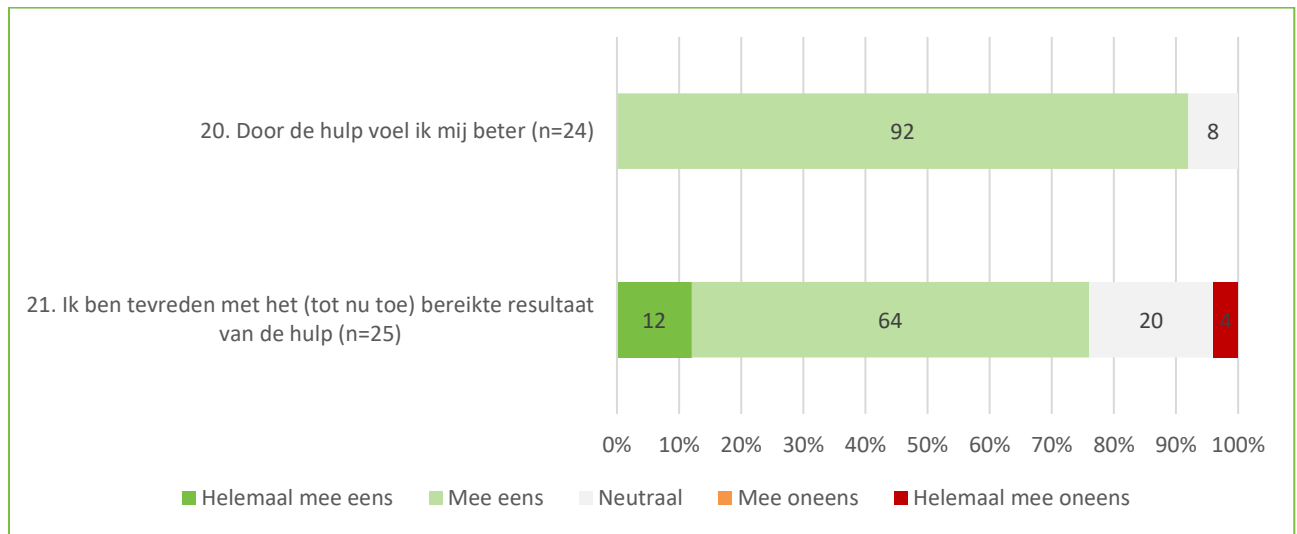
Bij de antwoordoptie 'De zorgaanbieder' zijn de volgende antwoorden gegeven: EPI (2x), Uniek Kindercoaching (2x), Autismepunt (1x), Digi-Bende (1x), Genderpoli Zuid (1x), GGZE (1x), Ophelders (1x), Psychologenpraktijk Waalre (1x), Severinus Veldhoven (1x), Spectrum Brabant (1x), huisarts (1x), neuroloog (1x), psycholoog (1x).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=0), v16 (n=1), v17 (n=8), v18 (n=7).

19. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp (n=25) (1=zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp).		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	8,0
6	0	0,0
7	4	16,0
8	14	56,0
9	4	16,0
10	1	4,0
Gemiddelde	7,8	

2.3 Effect van de hulp



Antwoordoptie 'Niet van toepassing' v20 (n=0), v21 (n=0).

V22 'Heb je nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die jij ontvangen hebt?' is door negen respondenten beantwoord. Hieronder wordt een samenvatting van de antwoorden gegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlage rapport.

- Drie respondenten geven aan geen opmerkingen te hebben.
- Twee respondenten zijn tevreden met de hulp en zijn blij dat ze geholpen worden.
- Twee respondenten hebben negatieve ervaringen met de hulpverleners: zij vinden hen niet betrokken en kundig genoeg. Een ander geeft daarentegen aan dat de hulpverleners aardig zijn en hem/haar zoveel als mogelijk helpen.

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