

CONCEPTVERSLAG

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd

Gemeente Waalre

juli 2018



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Methodiek.....	2
2 Samenvatting	3
Bijlage 1. Interviewschema	5

CONCEPT

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van ouders en jongeren en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Met dit onderzoek voldoet de gemeente aan de wettelijke verplichting een cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet uit te voeren.

1.2 Methodiek

Uitnodiging deelnemers

Het onderzoek is uitgevoerd met behulp van telefonische interviews. De gemeente Waalre heeft jongeren en ouders, die in 2017 contact hebben gehad met de gemeente over Jeugdhulp, een brief geschreven met de aankondiging van dit onderzoek. In deze brief stond aangegeven dat zij gebeld konden worden door ZorgfocuZ. Daarbij werd de kans gegeven voor jongeren en ouders om zich af te melden. ZorgfocuZ heeft een lijst ontvangen van de gemeente met 21 telefoonnummers van iedereen die zich niet heeft afgemeld. Deze mensen zijn telefonisch benaderd.

Gespreksthema's

Voor de interviews is gebruik gemaakt van gespreksthema's die in overleg met de gemeente tot stand zijn gekomen. Hieronder worden de besproken thema's weergegeven. De volledige gespreksopzet is opgenomen in de bijlage.

- het eerste contact; de toeleiding naar hulp;
- het eerste gesprek met het CMD;
- ondersteuningsplan;
- Uitkomst;
- kwaliteit van de ondersteuning;
- tips/ verbeter suggesties.

Leeswijzer

In totaal zijn er vier ouders telefonisch geïnterviewd over hun ervaringen met de jeugdhulp in de gemeente Waalre. Omdat het aantal laag is, wordt hierover geen apart rapport opgesteld waarin op themaniveau een samenvatting wordt gegeven, maar geven we in dit verslag een globale weergave van hun ervaringen.

2 | Samenvatting

Allereerst is met de respondenten de achtergrond van de hulp of ondersteuning besproken.

- Bij twee respondenten gaat het om specialistische hulp.
- Twee respondenten krijgen hulp vanuit het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (vanaf nu: CMD).

Van de respondenten die gebruik maken van specialistische hulp heeft één alleen contact met het CMD over de herindicatie. De andere respondent die specialistische hulp krijgt, spreekt nog regelmatig met haar vaste contactpersoon bij het CMD over hoe het nu gaat. Van de respondenten die alleen hulp krijgen van het CMD heeft één nog af en toe contact met de consulent, het gaat om opvoedkundige hulp. De andere respondent heeft al langere tijd geen contact meer met het CMD, maar zou dit wel graag weer willen.

Aan de respondenten is gevraagd hoe zij bij het CMD terecht zijn gekomen. De respondenten waren voorafgaand allemaal niet bekend met het CMD.

- Eén van de respondenten maakte al gebruik van de specialistische hulp voordat de jeugdzorg over is gegaan naar de gemeente.
- Eén respondent wist niet meer hoe ze bij het CMD terecht is gekomen.
- Een andere respondent is doorgestuurd via de huisarts.
- Tot slot is de laatste respondent doorverwezen door een andere hulporganisatie, maar deze weet niet meer welke dit is.

Over het eerste gesprek zijn de drie respondenten bij wie dit gesprek kortgeleden heeft plaatsgevonden tevreden. De andere respondent geeft aan dat dit te lang geleden is geweest om nu nog iets over te kunnen vertellen. De respondenten hebben niet lang hoeven wachten op het eerste gesprek; zij geven aan dat het een week tot een maand duurde.

De respondenten zijn positief over dit eerste gesprek: het werd als prettig, fijn en duidelijk omschreven. Eén van de respondenten noemt dat het fijn was om met een andere moeder te spreken, hierdoor voelde zij zich gehoord. Ook vindt men het fijn dat het eerste gesprek bij hen thuis was.

“Het was fijn en duidelijk. Het was met een vrouw, dat vond ik zelf heel fijn, want ze was ook moeder.”

In het eerste gesprek werd vooral de thuis- en gezinssituatie besproken en welke mogelijkheden voor hulp er waren. Ook is bij alle respondenten gekeken of de rest van het gezin hulp of ondersteuning nodig had. Bij één van de respondenten heeft een van de ouders ook hulp gekregen. Volgens de respondenten is er in dit eerste gesprek niet gesproken over de mogelijkheid om cliëntondersteuning te krijgen.

De drie respondenten die over hun eerste gesprek hebben verteld, hebben allemaal een ondersteuningsplan opgesteld. Bij twee van de respondenten ging dit plan alleen over de ouders. Het plan wordt door een van de respondenten als volledig en duidelijk omschreven.

Aan de respondenten is gevraagd om een cijfer te geven over de gehele aanvraag van de jeugdhulp. Twee van hen hebben een cijfer gegeven, een 6 en een 7,5. Beide respondenten zeggen dat het cijfer hoger zou zijn geweest als de wachttijd minder lang was geweest.

“7,5. Alles goed en een duidelijk plan. Wel had de hulp sneller gekund.”

De kwaliteit en het effect van de hulp en ondersteuning is volgens de respondenten goed. Zowel de specialistische hulp als de hulp vanuit het CMD is goed. Voorbeelden die de respondenten geven zijn:

- Het gaat beter met het kind.
- Er wordt gekeken naar wat de rest van het gezin nodig heeft.
- Er worden goede tips en handvatten gegeven om goed om te gaan met de problemen van het kind.
- Het hebben van een vast contactpersoon bij het CMD is fijn.

Wel noemen drie respondenten dat het lang duurde voordat de hulp werd opgestart. Bij een respondent is in tussentijd een vrijwilliger geweest om het gezin bij te staan. Ook noemt een respondent dat de hulp voor haarzelf goed opgestart is, maar voor haar zoon nog niet.

Tot slot is gevraagd om een cijfer te geven voor de kwaliteit van de ondersteuning van het CMD of de specialistische hulp. De respondenten geven een 7,5, een 8, een 9, en een 10. Het enige verbeterpunt wat genoemd wordt, is dat de hulp sneller opgestart had kunnen worden en dat de wachttijden lang zijn.

“De kwaliteit is heel goed, van alle betrokkenen ... Het bevalt goed, ik zie vooruitgang.”

Bijlage 1. Interviewschema

U heeft in 2017 contact gehad met het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) over jeugdhulp. Om te kijken of de hulp of begeleiding die uw kind(eren) krijgt goed geregeld is of dat dat verbeterd kan worden zouden we u graag een paar vragen willen stellen. De gemeente heeft ons gevraagd om van u te horen wat u van die hulp die u of uw kind krijgt vindt. Wij kennen verder geen achtergrond van u en uw kinderen. Dit onderzoek is volledig anoniem.

Uitleg aan cliënt

- Duur gesprek en thema's die aan bod komen (20 min)
- Er komt een verslag (anoniem) met uw ervaringen en die van andere ouders en jongeren.

Achtergrondvragen

- Sinds wanneer heeft u/uw kind hulp/ondersteuning van het CMD?
- Wat voor hulp/ondersteuning is dat? Krijgt u/uw kind(eren) hulp van een specialistische zorgaanbieder en/of krijgt u hulp van de consulent van het CMD? (als een zorgaanbieder betrokken is, welke?)
- Wanneer heeft u/ uw kind voor het laatst contact gehad met het CMD?.

Het eerste contact; de toeleiding naar hulp

- Wist u waar u hulp/ondersteuning kon aanvragen? Hoe bent u bij het CMD terecht gekomen? Is dit bijvoorbeeld via school gelopen of op een andere manier?
- Wat wist u vooraf van de rol van het CMD in jeugdhulp?
- Hoe lang moest u/uw kind wachten op het eerste contact of een huisbezoek? Hoe lang duurde het vanaf het eerste contact tot het eerste gesprek met het CMD?

Het eerste gesprek met het CMD

- Hoe vond u het eerste gesprek met de CMD consulent? Waar werd het gesprek gehouden (ruimte, privacy)? Op school, bij u thuis of ergens anders?
- Hoe verliep het gesprek? Wist u hoe het gesprek zou gaan verlopen?
- Wist u wie er bij het gesprek aanwezig zouden zijn? Met wie hebt u gesproken?
- Is cliëntondersteuning op voorhand besproken?
- Wat is er in dat gesprek aan de orde geweest?
- Had u het gevoel dat uw/uw kind's rol gelijkwaardig was tijdens het gesprek? Voelde u/uw kind serieus genomen? Had u het idee dat u/uw kind alles kon zeggen?
- Werde er ook gekeken wat/ of de rest van het gezin ook hulp/ondersteuning nodig had? En werd er ook gekeken naar wat de rest van gezin of uw familie/ vrienden zouden kunnen doen?

Ondersteuningsplan

- Heeft u/ uw kind met de CMD consulent een ondersteuningsplan gemaakt tijdens het gesprek/ de gesprekken?
- Wat vond u/uw kind van het ondersteuningsplan? Wat vond u/uw kind goed aan het ondersteuningsplan? Wat vond u/uw kind niet goed aan het ondersteuningsplan?
- Heeft u/ uw kind iets gemist in het ondersteuningsplan?
- Had u het idee dat u de regie had over het ondersteuningsplan/ dat het plan echt van jullie was?

Uitkomst:

- Wat was de uitkomst/resultaat van het gesprek? Heeft u een ondersteuningsplan getekend en hulp/ondersteuning ontvangen?
- Heeft het gesprek en het ondersteuningsplan uw/ uw kinds verwachting voldaan? Waarom wel of waarom niet?
- Op een schaal van 1 tot 10, welk cijfer geeft u het CMD voor het gehele aanvraagproces van jeugdhulp?

Kwaliteit van de ondersteuning

- Wat vindt u/ uw kind van de snelheid wanneer de hulp werd gestart? Was er bijvoorbeeld een wachtlijst? Was er hulp in de tussentijd? (let hierbij op dat er zowel een wachtlijst kan zijn voor het CMD zelf, als voor de zorgaanbieder)
- Wat vindt u van de kwaliteit van de ondersteuning? (van het CMD/ van het PlusTeam of van de zorgaanbieder?)
- Past de ondersteuning bij uw hulpvraag?/ biedt het de goede oplossing?
- Heeft u een vaste contactpersoon bij het CMD?
- Heeft de ondersteuning een positief effect op uw leven en dat van uw kind? Wat voor verschillen merkt u?
- Op een schaal van 1 tot 10, welk cijfer geeft u het CMD of de zorgaanbieder, voor kwaliteit van de ondersteuning?

Tips/ verbeter suggesties

- Heeft u nog tips of verbeter suggesties voor de gemeente, als het gaat om het aanvragen van jeugdhulp?

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