



gemeente
Barneveld

Zaaknr. 1103496

Collegevoorstel

Onderwerp:

voorstel betreffende Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2017

Gevraagde beslissing:

Ctrl-klik hier voor een toelichting voor het invullen van het voorstel

1. Kennis te nemen van de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp over 2017 en akkoord te gaan met doorzending naar de Raad (ter kennisname).

Raad

- ☒ Ter kennisname naar de raad
Nummer beleidsproduct: 132
☐ Op overzicht Bestaand beleid (website)

Datum: 4 maart 2019

Steller: H. Mol

Afd: Team Beleid (SOC)

Aantal bijlagen 1

Afd.hoofd:
Loes

Portefeuillehouder Hans van Daalen

Openbaarheid

Besluit (voorblad) openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Groentje openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, zie beslispoint :
Bijlagen openbaar: ☒ Ja ☐ Nee, vermelden op bijlage

	Akkoord	Bespreken	Aantekeningen
Secretaris			
Burgemeester			
Wethouder A. de Kruijf			
Wethouder P.J.T. van Daalen			
Wethouder A.H. van de Burgwal			
Wethouder D. J. Dorrestijn-Taal			

Beslissing burgemeester en wethouders :

4 9 MAART 2019

Nummer op besluitenlijst:

1216.

Conform advies.

1. Inleiding

Sinds de transitie van de Jeugdhulp voert de gemeente jaarlijks een verplicht cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp uit. Dit is een landelijke standaard vragenlijst met vragen aan jongeren en ouders over hun ervaringen met de aanbieders van Jeugdhulp en hun ervaringen in het contact met de gemeente. Voor de gemeenten is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van ouders en jeugdigen en kan de gemeente mogelijk de jeugdhulp verbeteren.

In de gemeente Barneveld is het onderzoek over 2017 uitgevoerd in samenwerking met onderzoeksbureau ZorgfocuZ. Het onderzoek wordt altijd een jaar later uitgevoerd (dus in 2018). Er zijn vragenlijsten uitgezet onder inwoners van de gemeente Barneveld die in 2017 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp waarbij de gemeente de verwijzer was.

In de bijgevoegde bijlage vind u het rapport met daarin de onderzoeksopzet en uitkomsten. De uitkomsten van het onderzoek zijn ook gedeeld met het CBS.

2. Beoogd effect

a) Meetbaar effect

Meer inzicht in de ervaringen van ouders en jongeren van Barneveld met door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp.

b) Maatschappelijk effect

De uitkomsten van het onderzoek worden gebruikt om de toegang en de gemeentelijk georganiseerde Jeugdhulp te verbeteren.

3. Argumenten

Vanuit de vergelijking die ZorgfocuZ kan maken met andere onderzoeken ligt het responspercentage onder ouders tussen de 15% en 30%. In het cliëntervaringsonderzoek van Barneveld is het **responspercentage onder ouders 30%**.

- 84% weet waar zij moeten zijn voor hulp.
- 68% kreeg voldoende informatie over de hulp.
- 86% zegt dat er goed naar hem/haar geluisterd is.
- 79% was verder geholpen door het gesprek met gespreksvoerder.

Het **responspercentage onder jongeren** ligt tussen de 10% en 20%. In het cliëntervaringsonderzoek van Barneveld is het **responspercentage onder jongeren 17%**.

- **90%** zegt dat er goed naar hem/haar geluisterd is.
- **65%** zegt dat het gesprek met de medewerker hem/haar verder heeft geholpen.
- **7,9** is het cijfer dat men de gespreksvoerder geeft

Vanuit de uitkomsten van het onderzoek zijn de volgende acties uitgezet:

1. Er wordt contact opgenomen met een aantal aanbieders die in het onderzoek voorkwamen om navraag te doen over de significante daling (-0,3) op de stelling: "door de hulp is mijn kind zelfstandiger geworden". Hierbij moet opgemerkt worden dat dit een gemiddelde is over meerdere aanbieders. Of deze daling met name bij bepaalde aanbieders zit is niet in dit onderzoek te zeggen.
2. 51% van de jongeren vanaf 12 jaar gaf aan dat er geen contact was met de gemeente in 2017. Deels is dit mogelijk verklaarbaar doordat er in 2016 contact is geweest en de beschikte hulp nog doorliep in 2017. Soms vinden jongeren het ook

gewoon lastig of willen ouders niet dat er ook gesproken wordt met de kinderen/jongeren. Gezien de rechten van jongeren is het echter belangrijk om ook altijd hun mening te horen. Een jongere mag bijvoorbeeld vanaf 12 beargumenteerd afwijken van de wens van zijn/haar ouders. Ook worden zij gevraagd mee te tekenen voor de aanvraag voor jeugdhulp. Vanaf 16 jaar mag een jongere zelf zijn/haar zorg aanvragen. In het werkprogramma Jeugd 2019-2021 is opgenomen dat jongeren een actieve(re) rol krijgen in de zoektocht naar een passende oplossing.

3. Bij de stellingen voor jongeren en ouders die gaan over het beter besteden van de vrije tijd met de hulp van de aanbieders lijkt er winst te behalen. Dit onderwerp zal ook terugkomen in de uitwerking van het lokale preventieplan. Wij willen dat de gespecialiseerde jeugdzorg ook meer gaat toeleiden naar en gebruik gaat maken van maatschappelijke voorzieningen als sport en cultuur.

4. Kanttekeningen

- Standaard vragenlijst:

De vragenlijsten die gebruikt worden zijn landelijk zo opgesteld en doen niet altijd recht aan de lokale situatie of lokale wens naar eigen onderzoeksgegevens. De gemeente Barneveld gaat in gesprek met onderzoeksbureaus om een meer lokale invulling te maken en een koppeling met de jeugdmonitor te onderzoeken.

- Andere verwijzers missen:

De standaardvragenlijst gaat in op het contact met de jeugdhulpaanbieder en de gemeente. De vragenlijst gaat niet in op het contact met andere verwijzers van jeugdhulp dan de gemeente zoals de gecertificeerde instellingen, de huisarts en medisch specialisten. Deze zijn dan ook niet meegenomen in het onderzoek.

- Privacy jongeren vanaf 16 jaar:

Jongeren vanaf 16 kunnen zonder medeweten van hun ouders Jeugdhulp ontvangen. Om deze reden zijn jongeren vanaf 16 jaar waarvan bekend is dat deze anoniem in zorg zijn (en twijfelgevallen) buiten beschouwing gelaten.

- Significante verschillen:

In de rapportage wordt een vergelijking gemaakt met het onderzoek over 2016. Het is belangrijk om te weten dat een daling of stijging van de cijfers pas echt een verschil aangeeft wanneer deze verschillen significant zijn. Deze zijn in kleur aangegeven (groen en rood).

5. Financiën

Niet van toepassing.

6. Uitvoering

Planning: niet van toepassing.

Communicatie:

De uitkomsten van het onderzoek zijn gedeeld met het CBS.

Evaluatie/controle: niet van toepassing.

7. Bijlagen

Rapportage Clientervaringsonderzoek Jeugdhulp 2017 door ZorgfocuZ.

RAPPORTAGE

CEO Jeugdhulp 2017

Gemeente Barneveld

December 2018



Inhoudsopgave

1 Inleiding	1
1.1 Aanleiding en doel.....	1
1.2 Aanpak onderzoek.....	1
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer.....	2
2 Resultaten Ouders.....	5
2.1 De hulp/ondersteuning die u en/of uw kind ontvangt	5
2.2 Het contact met de gemeente Barneveld in 2017	8
3 Resultaten Jongeren	12
3.1 De hulp/ondersteuning die je ontvangt	12
3.2 Effect van de hulp/ondersteuning.....	13
3.3 Het contact met de gemeente	14
4 Vergelijking 2017 2016.....	16
4.1 Vergelijking ouders.....	16
4.2 Vergelijking jongeren	17

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Barneveld 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 inwoners van de gemeente Barneveld die in 2017 gebruik gemaakt hebben van de Jeugdhulp. Het onderzoek bestaat uit twee doelgroepen:

- Jongeren van 12 jaar en ouder
- Ouders van jongeren tot 16 jaar

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:

- De hulp/ondersteuning
- Het contact met de gemeente Barneveld

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder de doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel		
	Ouders	Jongeren
Aantal verzonden vragenlijsten	408	296
Aantal reacties (Bruto respons)	124 (30,4%)	50 (19,6%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	124 (30,4%)	50 (19,6%)

Uitgaande van 124 reacties en 50 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% zijn de foutmarges respectievelijk 7,4% en 12,7%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een foutmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 7,4% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 42,6% en 57,4% ligt. Bij een nauwkeurigheidsmarge van 12,7% zou het daadwerkelijke percentage tussen 37,3% en 62,7% liggen.

Over de gemiddelde respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugd zijn geen landelijke cijfers beschikbaar. Gezien het onderzoek geen verplichte vorm heeft is de vergelijkbaarheid tussen verschillende onderzoeken vaak laag. Voor vragenlijstonderzoek zonder beloning voor deelname zien wij dat de respons doorgaans tussen de 10% en 20% voor jongeren ligt, voor ouders ligt dit tussen de 15% en 30%. Indien een beloning voor deelname wordt gegeven (bijv. het verloten van cadeaubonnen of het geven van cadeaubonnen aan een eerste x-aantal respondenten) is de respons doorgaans iets hoger.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst voor ouders weergegeven. In hoofdstuk 3 worden de resultaten voor jongeren weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet meer' buiten beschouwing gelaten. 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 het aantal respondenten weergegeven (n). In hoofdstuk 4 worden de resultaten van dit jaar vergeleken met die van vorig jaar. De vergelijking is weergegeven in een tabel. Zie de volgende pagina voor de leeswijzer.

Voorbeeld tabel vergelijking

De cijfers in de tabellen zijn de gemiddelde scores per jaar op de betreffende stelling, waarbij 1 de laagst mogelijke score is, 5 is de hoogst mogelijke score. In de tabel zijn kleuren opgenomen. Met deze kleuren is aangegeven of een cijfer op een stelling significant afwijkt van het gemiddelde van het cijfer op deze stelling van het andere jaar. In de tabel werken wij met de volgende kleuren:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan de andere groep.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan de andere groep.

Een significante afwijking wil zeggen dat de kans op een toevalsbevinding kleiner is dan 5%. Van een vakje dat gekleurd is, kan dus met 95% zekerheid gezegd worden dat er hoger of lager gescoord wordt.

Vergelijking met de vorige meting		
	2017	2016
Contact met de gemeente		
1. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	4,0	3,5
2. Ik werd snel geholpen	3,9	3,8
3. De medewerker nam mij serieus	3,7	3,7
4. De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	3,5	3,4
Cliëntondersteuner		
5. Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner?*	1,0	1,1
Kwaliteit van de ondersteuning		
6. Ik vind de kwaliteit van de zorg/ondersteuning goed	3,8	4,2
7. De zorg/ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag	3,7	4,5
Contact met de sociaal werker		
8. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik beter de dingen doen die ik wil	4,8	4,6
9. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, kan ik mij beter redden	4,8	4,5
10. Door de zorg/ondersteuning die ik krijg, heb ik een betere kwaliteit van leven	4,7	4,5

1= Helemaal niet mee eens, 5= helemaal mee eens; *=1=ja, 2=nee.

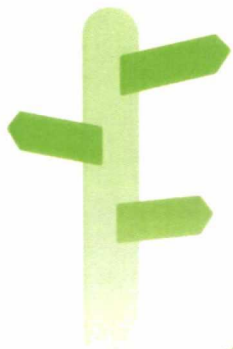
Cliëntervaringsonderzoek Ouders 2017

Gemeente Barneveld

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2017. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders van jongeren tot 16 jaar. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk is het verschil ten opzichte van de vorige meting weergegeven (bijv. +9% betekent een score van 9% hoger dan bij de vorige meting).

Aantallen

Uitgenodigd	408
Ingevuld	124
Responspercentage	30%



84%

weet waar zij moeten zijn voor hulp



68%

kreeg voldoende informatie over de hulp



86%

zegt dat er goed naar hem/haar geluisterd is

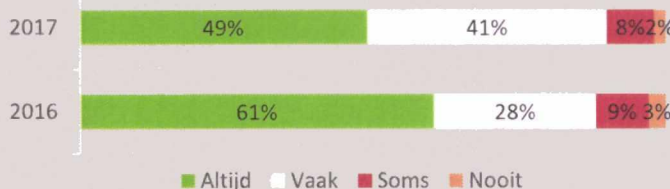


79%

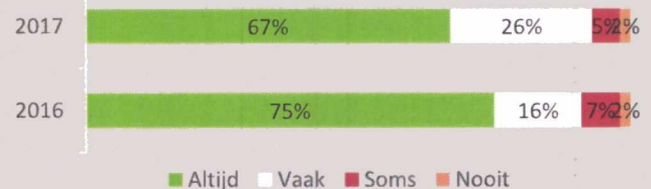
was verder geholpen door het gesprek met gespreksvoerder

Bovenstaande percentages zijn de som van de antwoorden op 'helemaal mee eens' en 'mee eens'

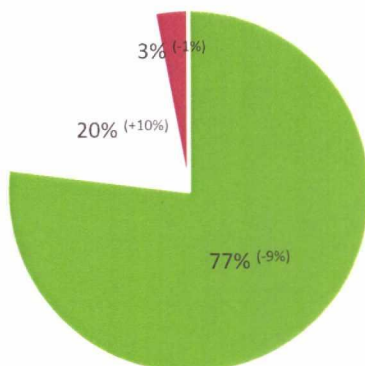
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen



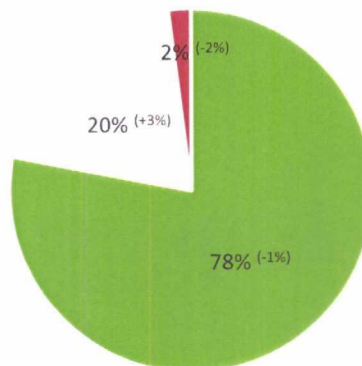
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



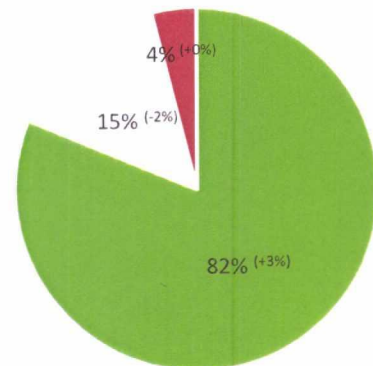
Door de ondersteuning:



...voelt mijn kind zich beter



...gaat het beter op school, werk of dagbesteding



...kan ik beter omgaan met de problemen van mijn kind

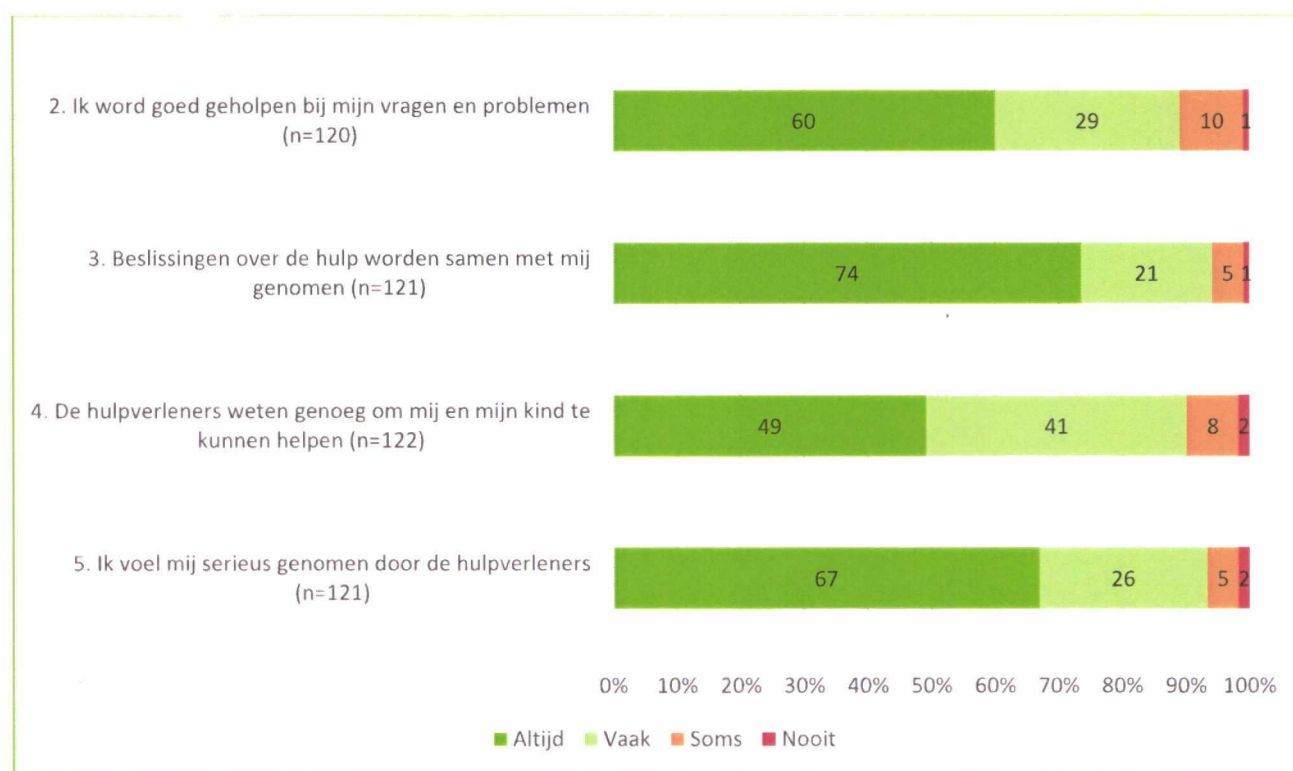
(helemaal) mee eens neutraal (helemaal) mee oneens

2 | Resultaten Ouders

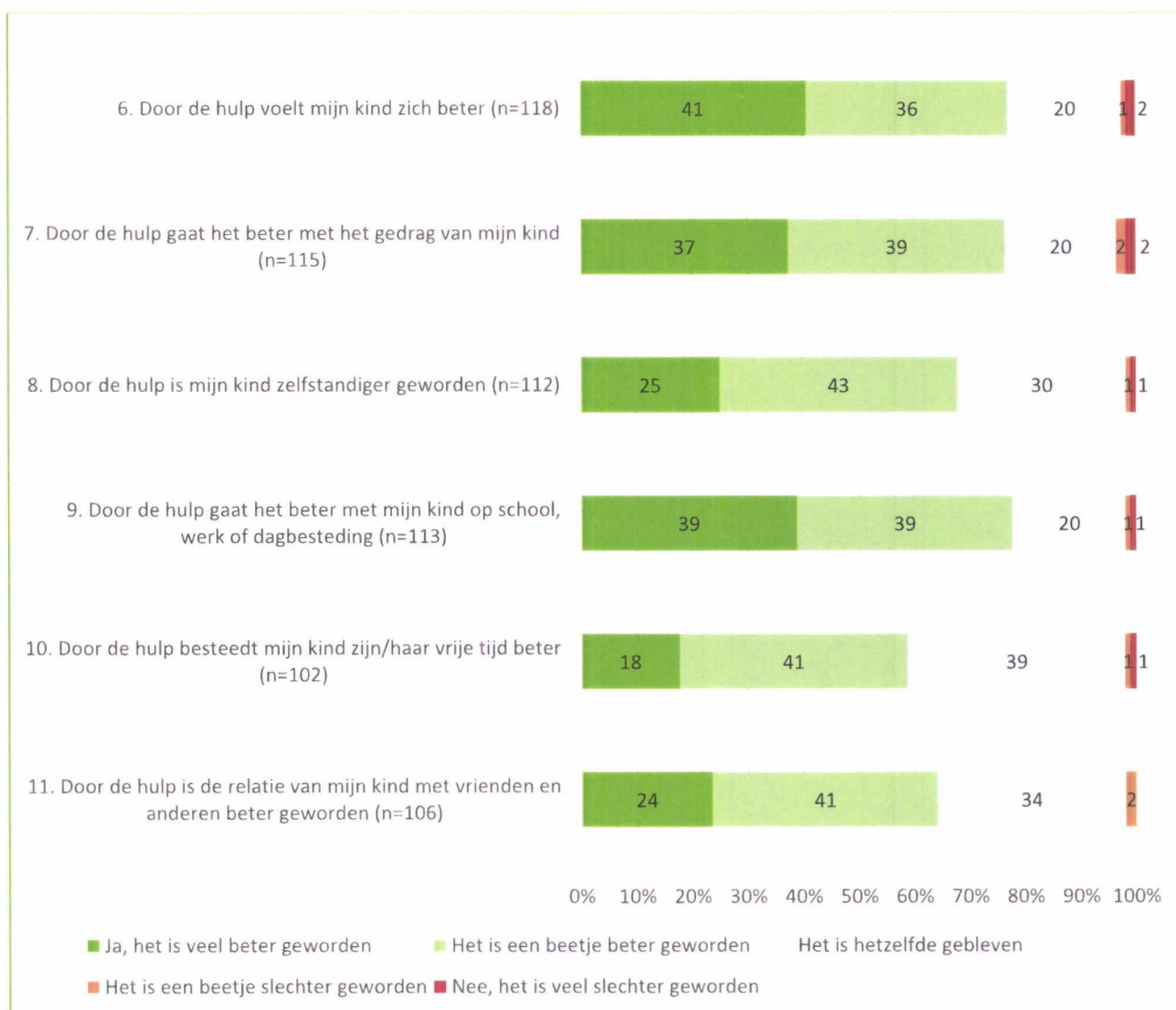
2.1 De hulp/ondersteuning die u en/of uw kind ontvangt

Hieronder volgt een samenvatting van de meest genoemde antwoorden op vraag 1. 'Van welke organisatie ontvangt of ontving u/uw kind hulp/ondersteuning?'

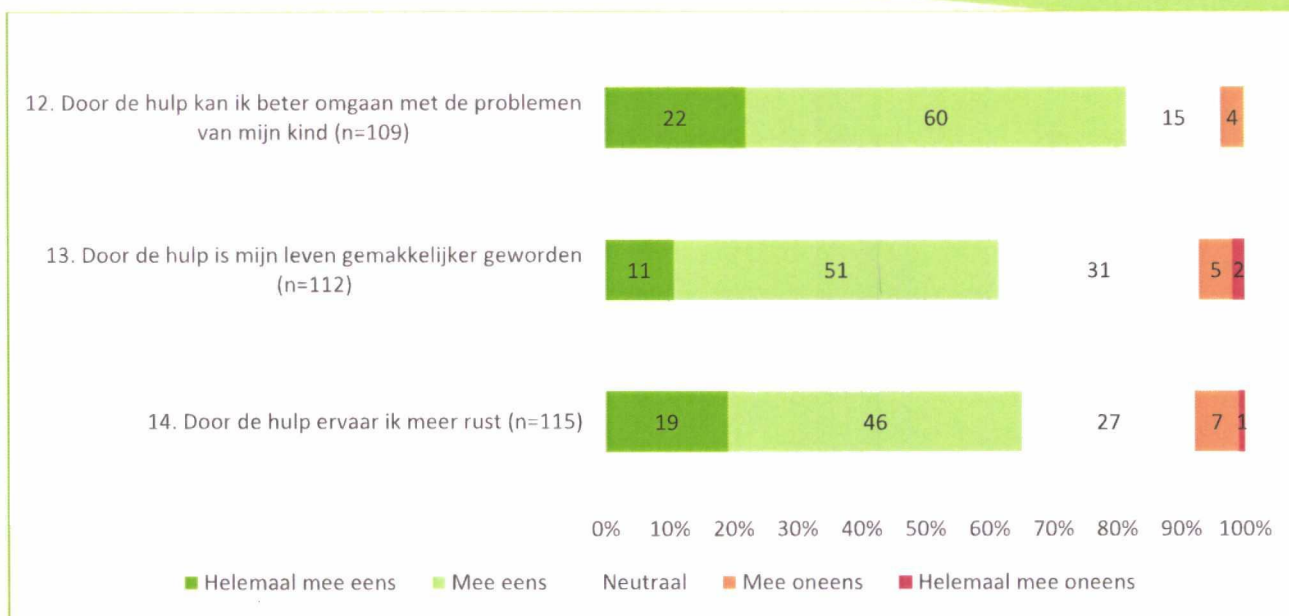
Stichting Breder (13x), BSO Loofles (9x), CJG (9x), Dr. Bosman (10x), Elan (13x), Fides (2x), Gemeente Barneveld (7x), Jan Arends (3x), Karakter (4x), Lindenhout (2x), Medisch Kinderdagverblijf Dolfijn (2x), MKJB (4x), Orthopedagogiek Ten Tije (2x), Psychologenpraktijk Brouwer (10x), 's Heeren Loo (5x), Timon (3x), Youké (2x), zorgboerderij (7x), Arta (2x).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V2 (n=2), V3 (n=1), V4 (n=0), V5 (n=1).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V6 (n=3), V7 (n=6), V8 (n=10), V9 (n=9), V10 (n=20), V11 (n=16).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V12 (n=12), V13 (n=10), V14 (n=7).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V15 "Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over het effect van de hulp/ondersteuning?"

- In totaal laten 50 respondenten een opmerking achter. 25 hiervan zijn positief. Een deel van de deze respondenten geeft aan (zeer) tevreden te zijn over de ondersteuning van de hulpverlener. De hulpverlener biedt voldoende aandacht, reageert snel op vragen en is deskundig. Een aantal respondenten noemt het effect van de hulp op het kind: deze is socialer, evenwichtiger en/of gedraagt zich beter. Het kind beleeft plezier op bijvoorbeeld de dagbesteding. Daarnaast helpt de hulp om ouders handvatten te geven in de omgang met hun kind en ontlast het hen.
- Zes respondenten zijn negatief. Zo noemen zij dat afspraken met de zorgaanbieder niet zijn nagekomen of dat deze steken heeft laten vallen. Een ander zegt ontevreden geweest te zijn over de gezinsduur. Er wordt niet altijd goed geluisterd of men loopt vast in het hulptraject. Eén respondent noemt dat een frequentere terugkoppeling over het hulptraject wenselijk is.
- Overige respondenten laten weten dat zij nog geen oordeel kunnen geven over de hulp.

2.2 Het contact met de gemeente Barneveld in 2017

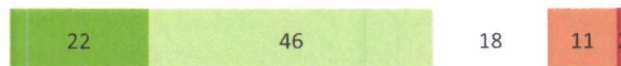
16. Heeft u in 2017 contact gehad met de gemeente Barneveld?
(n=120)



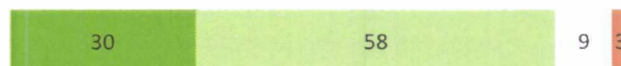
17. Ik weet waar ik moet zijn als mijn kind hulp nodig heeft
(n=102)



18. Ik heb voldoende informatie gekregen over de
verschillende mogelijkheden voor hulp (n=98)



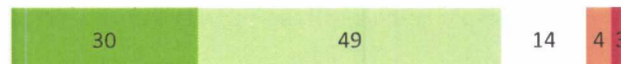
19. Ik heb alles kunnen vertellen wat van belang is (n=100)



20. Er is goed naar mij geluisterd (n=101)



21. Het gesprek met de gespreksvoerder Jeugd heeft mij
verder geholpen (n=96)



0% 10% 20% 30% 40% 50% 60% 70% 80% 90% 100%

■ Helemaal mee eens ■ Mee eens ■ Neutraal ■ Mee oneens ■ Helemaal mee oneens

Antwoordoptie 'niet van toepassing': V17 (n=0), V18 (n=4), V19 (n=2), V20 (n=0), V21 (n=4).

22. Hoe tevreden bent u over de gespreksvoerders van de gemeente Barneveld? (n=101)		
	<i>n</i>	%
1	1	1,0
2	1	1,0
4	2	2,0
5	1	1,0
6	7	6,9
7	18	17,8
8	38	37,6
9	21	20,8
10	12	11,9
Gemiddelde:	7,9	

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V23 'Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over het contact met de gespreksvoerders Jeugd van de gemeente?'

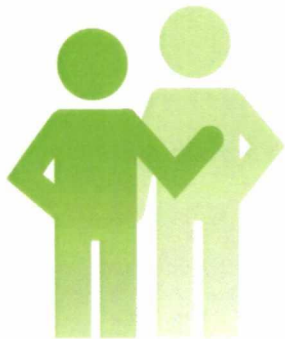
- 18 respondenten laten een positieve reactie achter. De gespreksvoerder is begripvol, biedt een luisterend oor, neem de cliënt serieus en kijkt goed naar wat nodig is. Ook wordt genoemd dat men de tijd neemt, meedenkt, vriendelijk is en goed de belangen van het kind in de gaten houdt.
- Dertien respondenten zijn kritisch. Als feedback wordt genoemd dat de gespreksvoerder goed moet luisteren. Deze respondent had het gevoel niet altijd goed begrepen te worden. Ook meer nazorg wordt als wenselijk benoemd. Een aantal respondenten vindt de wachttijden te lang. Ook dat het regelmatig verandert wie de gespreksvoerder is vindt men vervelend. Tot slot noemt één respondent dat het lang duurde voor er hulp was doordat de gespreksvoerder onvoldoende op de hoogte was van het hulpaanbod.

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017

Gemeente Barneveld

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2017. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit jongeren van 12 jaar en ouder. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Waar mogelijk is de afwijking ten opzichte van vorig jaar weergegeven (bijv. +9% betekent een score van 9% hoger dan bij de vorige meting).

Aantallen	
Uitgenodigd	296
Ingevuld	50
Responspercentage	17%



90%

zegt dat er goed naar hem/haar geluisterd is

+16%



65%

zegt dat het gesprek met de medewerker hem/haar verder heeft geholpen

+7%



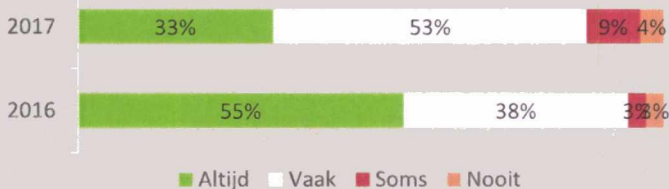
7,9

is het cijfer dat men de gespreksvoerder geeft

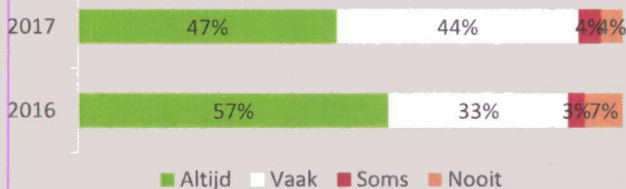
+1,1

bovenstaande percentages zijn de som van de antwoorden op 'helemaal mee eens' en 'mee eens'

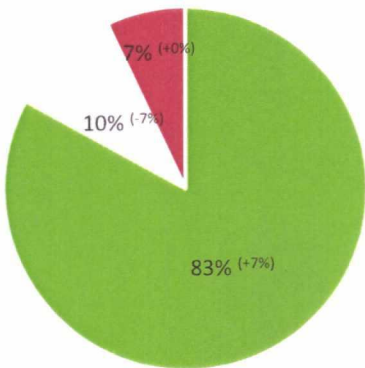
Ik word goed geholpen bij vragen en problemen



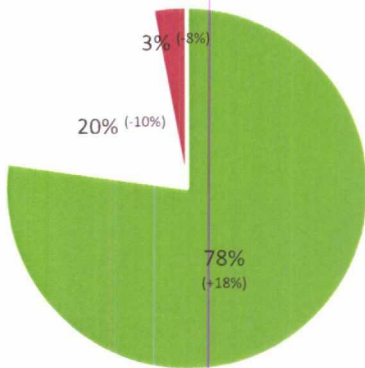
Ik voel mij serieus genomen door de zorgverleners



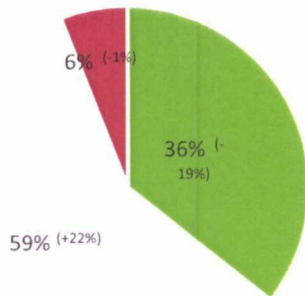
Door de hulp die ik krijg:



...voel ik mij beter



...gaat het beter op school, werk of dagbesteding



...besteed ik mijn vrije tijd beter

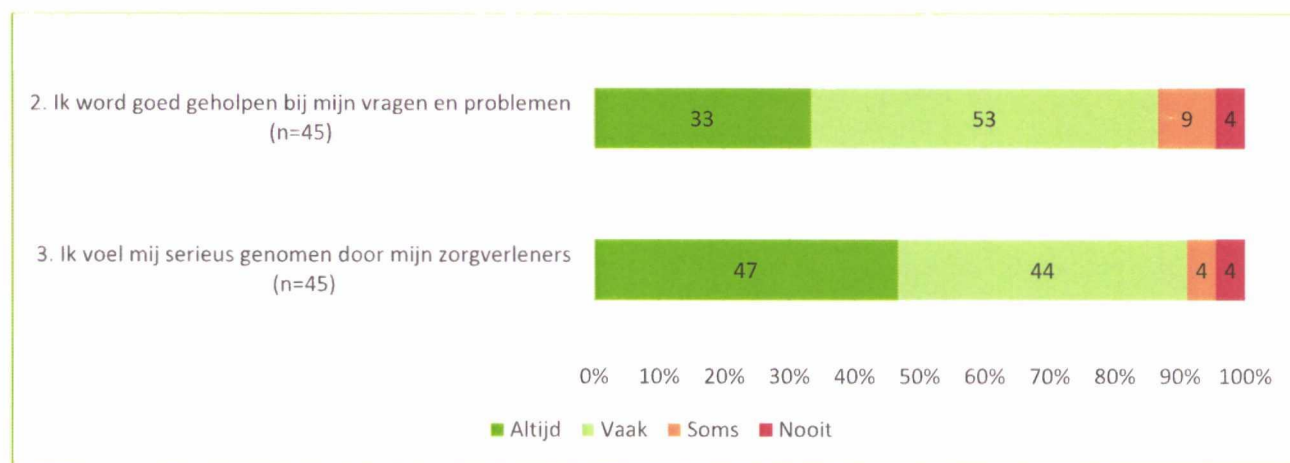
(helemaal) mee eens neutraal (helemaal) mee oneens

3 | Resultaten Jongeren

3.1 De hulp/ondersteuning die je ontvangt

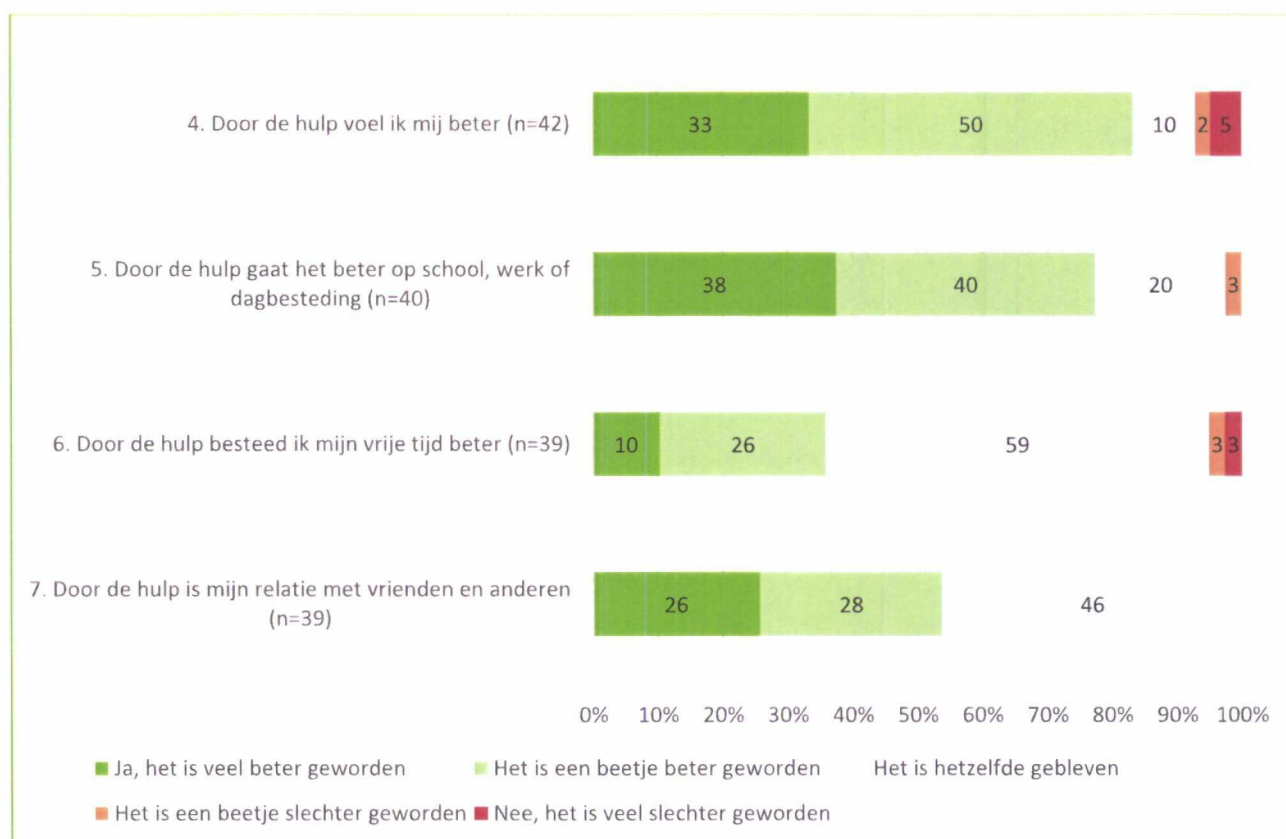
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V1: 'Van welke zorgaanbieder ontvang je jeugdhulp?'

AB-spectrum (1x), Arta (2x), Loofles BSO (2x), Elan (4x), Eleos (1x), Fides (2x), gemeente Barneveld (2x), GJG Karakter (1x), Intermetzo (1x), Jan Arends (2x), Jeugdhulp Barneveld (1x), Jeugdreclassering (1x), Kerstencentrum (1x), Kinderen uit de knel (1x), Lindenhout (1x), MKJB (3x), Outback Explorers (1x), Psychologenpraktijk Brouwers (3x), Stichting Breder (7x), Therapeutisch Centrum GGZ (1x), Timon (1x), Youké (1x), zorgboerderij (2x).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V2 (n=2), V3 (n=1).

3.2 Effect van de hulp/ondersteuning



Antwoordoptie 'V4 (n=5), V5 (n=7), V6 (n=8), V7 (n=8).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V8. 'Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?'

- 45 respondenten laten een reactie achter. Deze zijn grotendeels positief. Zo noemt men dat de hulp goed past bij wat men nodig heeft. Van de hulpverleners zegt men dat deze aardig zijn, goed luisteren en begripvol zijn. Ook noemt een aantal respondenten dat het fijn is dat er altijd iemand voor ze klaarstaat. Over de behandeling zeggen de jongeren dat ze deze leuk of gezellig vonden en dat de hulp hen heeft geholpen, bijvoorbeeld in het omgaan met lastige situaties.
- Drie respondenten zijn negatief. Zo vond één de hulpverlening onzin, heeft één het gevoel niet serieus genomen te worden en vindt één de bereikbaarheid van de hulpverlener slecht.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V9. 'Wat kan er beter aan de hulp of begeleiding?'

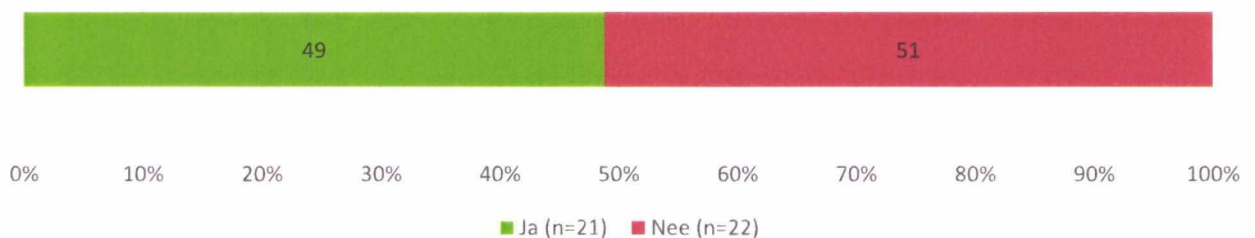
- 17 respondenten laten een verbeterpunt achter. Het meest genoemde punt is dat de hulp niet altijd goed aansluit bij wat de respondent wil. Zo noemt een aantal respondenten dat de hulpverleners beter moeten luisteren naar de cliënt en dat zij meer initiatief mogen nemen. Een aantal noemt de wachttijden en de reactietijd op vragen.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V10. 'Heb je nog opmerkingen, tips of complimenten over het effect van de hulp of begeleiding?'

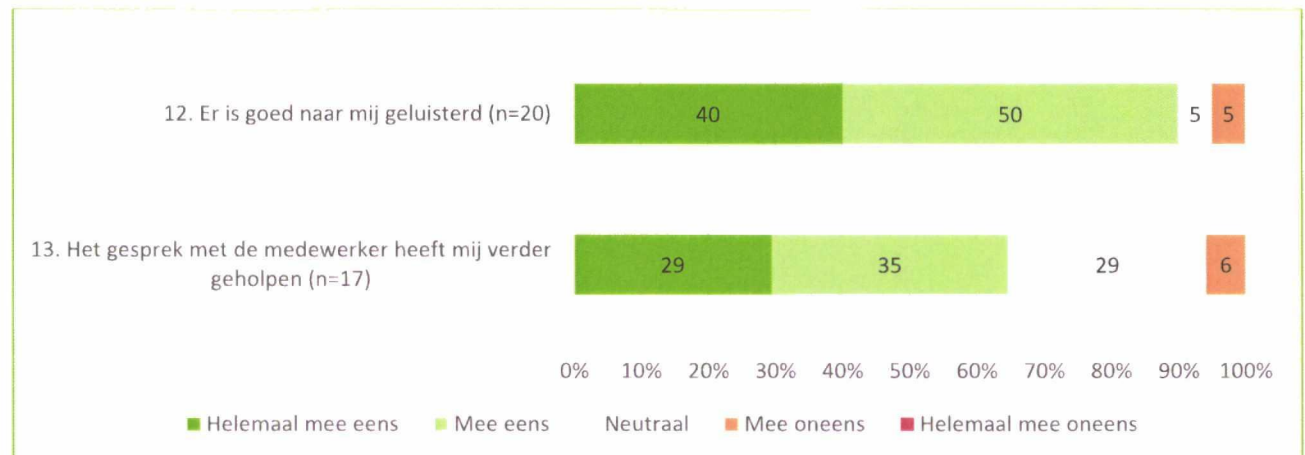
- Elf respondenten laten een compliment achter. Deze zijn onder andere voor het effect van de hulp. Zo noemen respondenten beter om te kunnen gaan met leeftijdsgenoten, meer zelfvertrouwen te hebben en dat het een stuk beter gaat. Ook noemt men dat er goed geluisterd wordt, er duidelijke afspraken zijn en dat de hulp leuk wordt gevonden. Tot slot noemt een respondent dat hij/zij zich echt een cliënt voelt in plaats van een nummer.

3.3 Het contact met de gemeente

11. Heb je in 2017 contact gehad met een gespreksvoerder van de gemeente Barneveld? (n=43)



Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': (n=3).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': V12 (n=3), V13 (n=3).

14. Hoe tevreden ben jij over de gespreksvoerder van de gemeente Barneveld? (1=zeer ontevreden, 10=zeer tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	1	5,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	0	0,0
7	3	15,0
8	9	45,0
9	5	25,0
10	2	10,0
Gemiddelde	7,9	

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op V15 'Heb je nog opmerkingen, tips of complimenten over het contact met de gemeente?'

- Zes respondenten geven een reactie. Het merendeel van de reacties gaan over het fijne contact met de medewerkers en dat deze meedenkt en goed luistert. Eén respondent noemt de wachttijden te lang.

4 | Vergelijking 2017 | 2016

In onderstaande tabel worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de meting van vorig jaar. In de linker kolom staan de ervaringen van ouders met de Jeugdhulp in 2017 (huidige meting), in de rechter kolom de ervaringen van ouders met de Jeugdhulp in 2016 (vorige meting). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is.

4.1 Vergelijking ouders

	2017	2016
De hulp/ondersteuning die uw kind ontvangt (1 = nooit; 4 = altijd)		
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	3,5	3,5
Beslissingen over de hulp worden samen met mij genomen	3,7	3,7
De hulpverleners weten genoeg om mij en mijn kind te kunnen helpen	3,4	3,5
Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners	3,6	3,7
Effect van de hulp (1 = nee, het is veel slechter geworden, 5 = het is veel beter geworden)		
Door de hulp voelt mijn kind zich beter	4,1	4,3
Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind	4,1	4,2
Door de hulp is mijn kind zelfstandiger geworden	3,9	4,2
Door de hulp gaat het beter met mijn kind op school, werk of dagbesteding	4,1	4,1
Door de hulp besteedt mijn kind zijn/haar vrije tijd beter	3,7	3,7
Door de hulp is de relatie van mijn kind met vrienden en anderen beter geworden	3,9	3,9
Door de hulp kan ik beter omgaan met de problemen van mijn kind (1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens)	4,0	4,0
Door de hulp is mijn leven gemakkelijker geworden (1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens)	3,6	3,7
Door de hulp ervaar ik meer rust (1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens)	3,8	3,9
Het contact met de gemeente Barneveld (1 = helemaal mee oneens, 5 = helemaal mee eens)		
Ik weet waar ik moet zijn als mijn kind hulp nodig heeft	4,0	3,8
Ik heb voldoende informatie gekregen over de verschillende mogelijkheden voor hulp	3,8	3,6
Ik heb alles kunnen vertellen wat van belang is	4,2	4,0
Er is goed naar mij geluisterd	4,1	3,9
Het gesprek met de gespreksvoerder Jeugd heeft mij verder geholpen	4,0	3,8
Hoe tevreden bent u over de gespreksvoerders van de gemeente Barneveld? (1 = zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)	7,9	7,3

4.2 Vergelijking jongeren

	2017	2016
De hulp/ondersteuning die je ontvangt (1 = nooit; 4 = altijd)		
Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen	3,2	3,5
Ik voel mij serieus genomen door mijn hulpverleners	3,3	3,4
Door de hulp/ondersteuning voel ik mij beter (1 = nee, het is veel slechter geworden; 5 = ja, het is beter geworden)		
Door de hulp voel ik mij beter	4,1	4,0
Door de hulp gaat het beter op school, werk of dagbesteding	4,1	3,8
Door de hulp besteed ik mijn vrije tijd beter	3,4	3,8
Door de hulp is mijn relatie met vrienden en anderen beter geworden	3,8	3,7
Het contact met de gemeente (1 = helemaal mee oneens; 5 = helemaal mee eens)		
Er is goed naar mij geluisterd	4,3	3,8
Het gesprek met de medewerker heeft mij verder geholpen	3,8	3,3
Hoe tevreden ben jij over de gespreksvoerder van de gemeente? (1= zeer ontevreden, 10 = zeer tevreden)	7,9	6,8

Uitgevoerd door



Hoofdkantoor

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postadres

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

Contactpersoon

Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl