

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018 (Jongeren)

Gemeente Medemblik

juli 2019



Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2018

Gemeente Medemblik

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2018. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Jongeren (12+) hebben de vragenlijst ingevuld. Cliënten hebben een schriftelijke of online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	493
Ingevuld	75
Responspercentage	15%

CONTACT



60%

werd snel geholpen



85%

voelde zich
serieus genomen



80%

zocht samen naar
oplossingen



31%

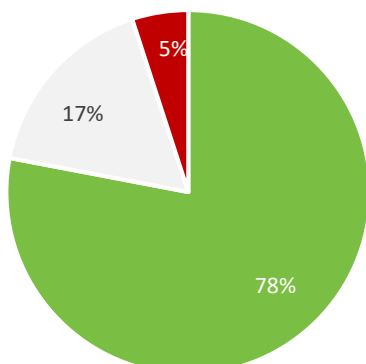
wist van de
cliëntondersteuner

QUOTES

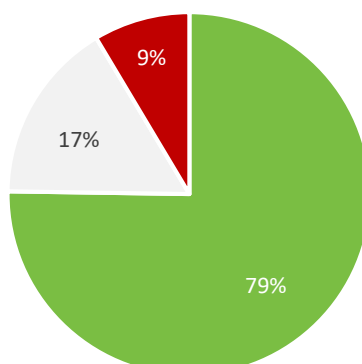
“Ze luisterden echt naar wat ik te vertellen had en ik had het gevoel dat ze de juiste oplossingen voor me bedacht hadden.”

“Het duurde wel een beetje lang voordat ik aan de beurt was.”

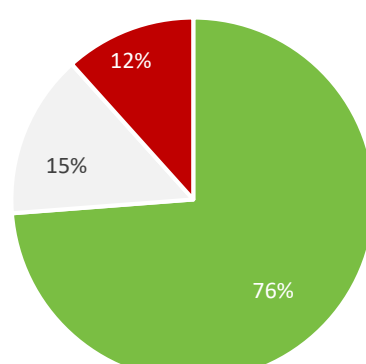
ONDERSTEUNING



Ik voel me beter sinds ik
de hulp krijg



Ik ben tevreden over de kwaliteit
van de ondersteuning



Ik ben tevreden met wat er tot nu
toe is veranderd

Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel.....	2
1.2 Aanpak onderzoek.....	2
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	3
2 Resultaten.....	4
2.1 Vindbaarheid gemeente.....	4
2.2 Melden van jouw hulpvraag.....	5
2.3 Contact met de hulpverlener	7

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Medemblik 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 Medemblik die in 2018 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. De doelgroep voor dit onderzoek is uitgesplitst 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:

- Vindbaarheid gemeente
- Melden van jouw hulpvraag
- Contact met de hulpverlener

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

Uitnodigen cliënten

In 2018 heeft de gemeente Medemblik gebruik gemaakt van de methode van continu-meten. Dit houdt in dat alle cliënten die in 2018 van jeugdhulp gebruik maakten een vragenlijst hebben ontvangen aan het einde van het kwartaal waarin zij deze ontvangen hebben. Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier 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	
	n (%)
Aantal verzonden vragenlijsten	493
Aantal reacties (Bruto respons)	75 (15,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	75 (15,2%)

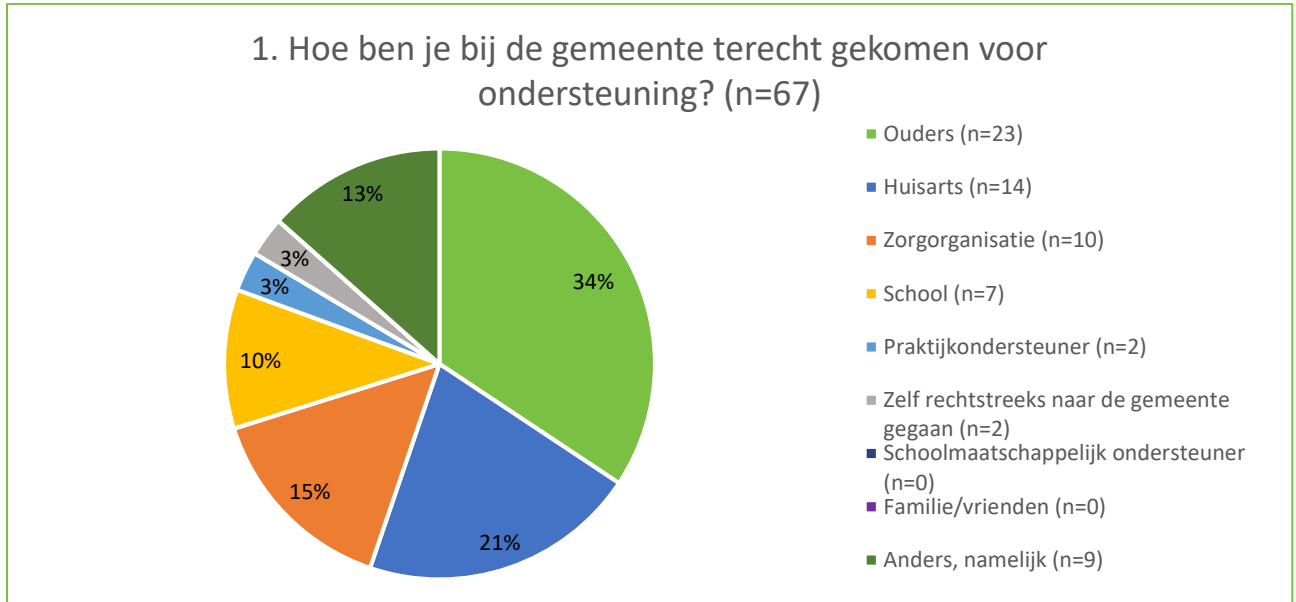
Uitgaande van 75 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 10,4%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 10,4% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 39,6% en 60,4% 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 'ik weet niet wat dit is' buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'niet van toepassing' en 'ik weet niet wat dit is'. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

2 | Resultaten

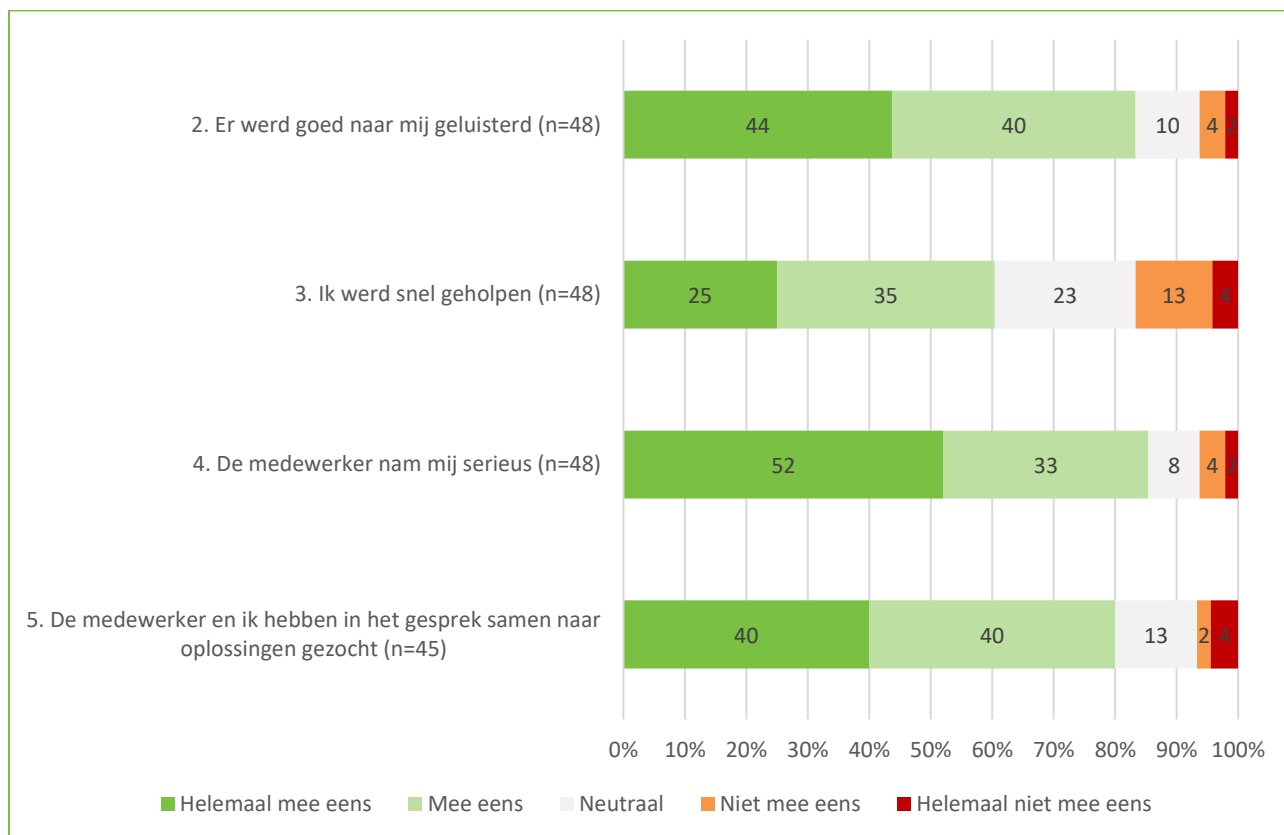
2.1 Vindbaarheid gemeente



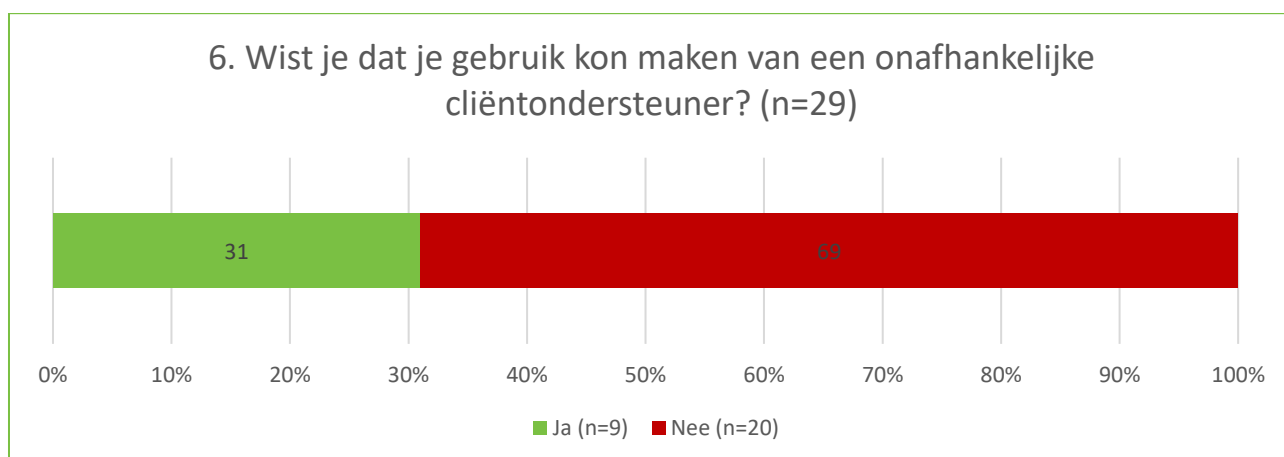
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: kinderarts (2x), GGZ (1x), melding huiselijk geweld (1x), ADHD centrum (1x), zelf aangemeld bij huisarts (1x), weet ik niet (1x), PGB overgenomen (1x).

Vraag 1a 'Hoe tevreden ben je over de ondersteuning door de schoolmaatschappelijk werker?' is niet gerapporteerd, omdat geen respondenten van via de schoolmaatschappelijk werker bij de gemeente terecht zijn gekomen.

2.2 Melden van jouw hulpvraag



Antwoordoptie 'n.v.t.': v3 (n=23), v4 (n=23), v5 (n=23), v6 (n=26).



Antwoordoptie 'ik weet niet wat dit is': (n=41).

7. Geef het gesprek dat je hebt gehad een cijfer (n=50)		
	n	%
1	3	6,0
2	1	2,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	4,0
6	11	22,0
7	8	16,0
8	14	28,0
9	7	14,0
10	4	8,0
Gemiddelde	7,0	

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8 'Wat vond je goed gaan in het gesprek?' en vraag 9 'Wat zou beter kunnen?'. De antwoorden op de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

In totaal hebben 52 jongeren vraag 8 beantwoord, waarvan 34 respondenten een inhoudelijke toelichting geven.

- Achttien respondenten geven aan dat er (goed) naar hen geluisterd werd. Tijdens het gesprek werden de juiste vragen gesteld en was er voldoende ruimte om de hulpvraag te kunnen vertellen. Zes hebben het gevoel dat zij serieus werden genomen in het gesprek. Drie respondenten benoemen dat er in het gesprek goede oplossingen zijn geboden en dat de hulpvraag goed is ingezien. Tot slot zijn twee tevreden over de bejegening: zij zijn vriendelijk te woord zijn gestaan.

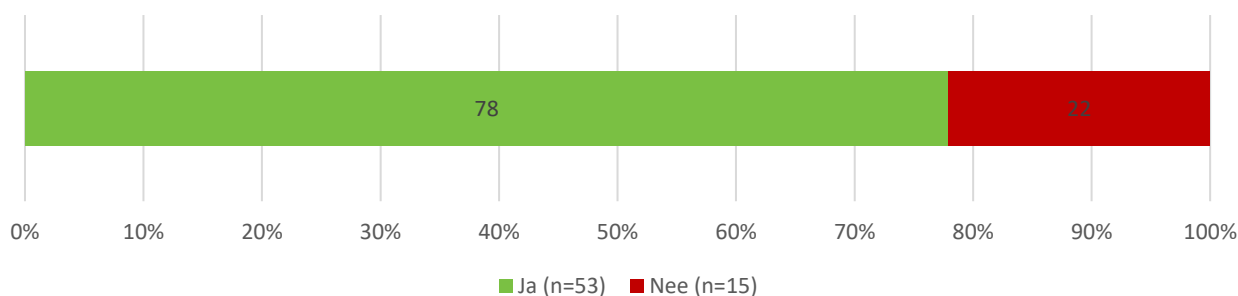
In totaal hebben 36 respondenten deze vraag beantwoord; zestien antwoorden zijn inhoudelijk relevant.

- Twee respondenten hebben de wens om één vast aanspreekpunt te hebben in plaats van de vele wisselingen in contactpersonen. Vier respondenten geven aan dat verkregen informatie en gemaakte afspraken duidelijker kunnen.
- Andere tips zijn: meer duidelijkheid te krijgen over wat voor hulp mogelijk is en om de verschillende behandelaars vooraf te spreken. Tevens kan de bejegening volgens vier respondenten beter, zo geeft een respondent aan dat het gesprek aanvoelde als een verhoor. Tot slot kan de wachttijd voorafgaand aan het gesprek korter.

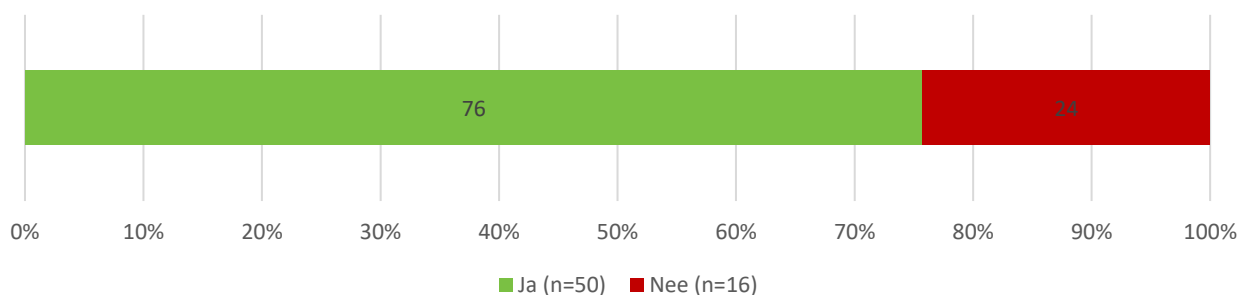
2.3 Contact met de hulpverlener

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10 'Met welke organisatie heb jij het afgelopen jaar het meest te maken gehad?': GGZ (18x), Jeugdzorg/jeugdhulp (6x), geen hulp/weet niet (6x), overig (46x).

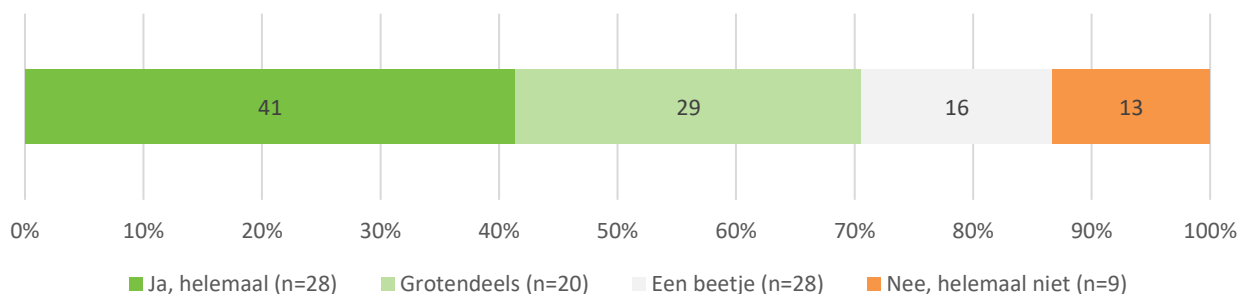
11. Heb je een vast contactpersoon die jou helpt bij vragen of problemen? (n=68)

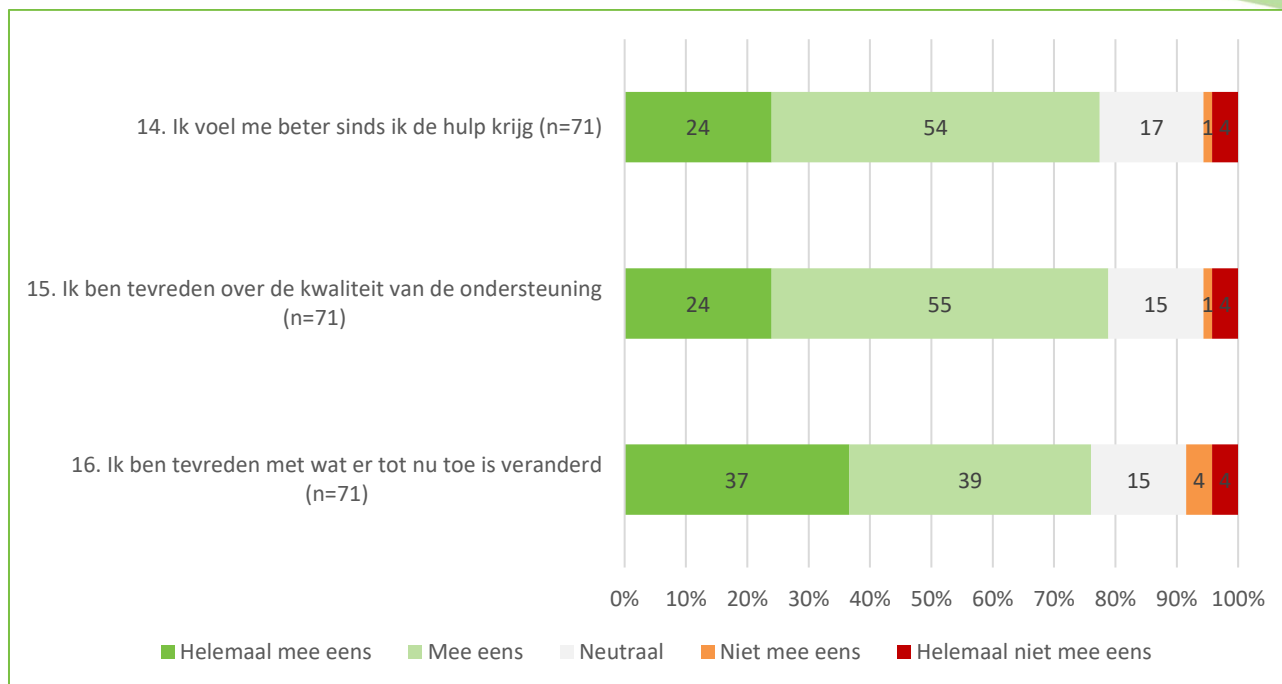


12. Weet je dat je zelf contact op kunt nemen met degene die je helpt? (n=66)

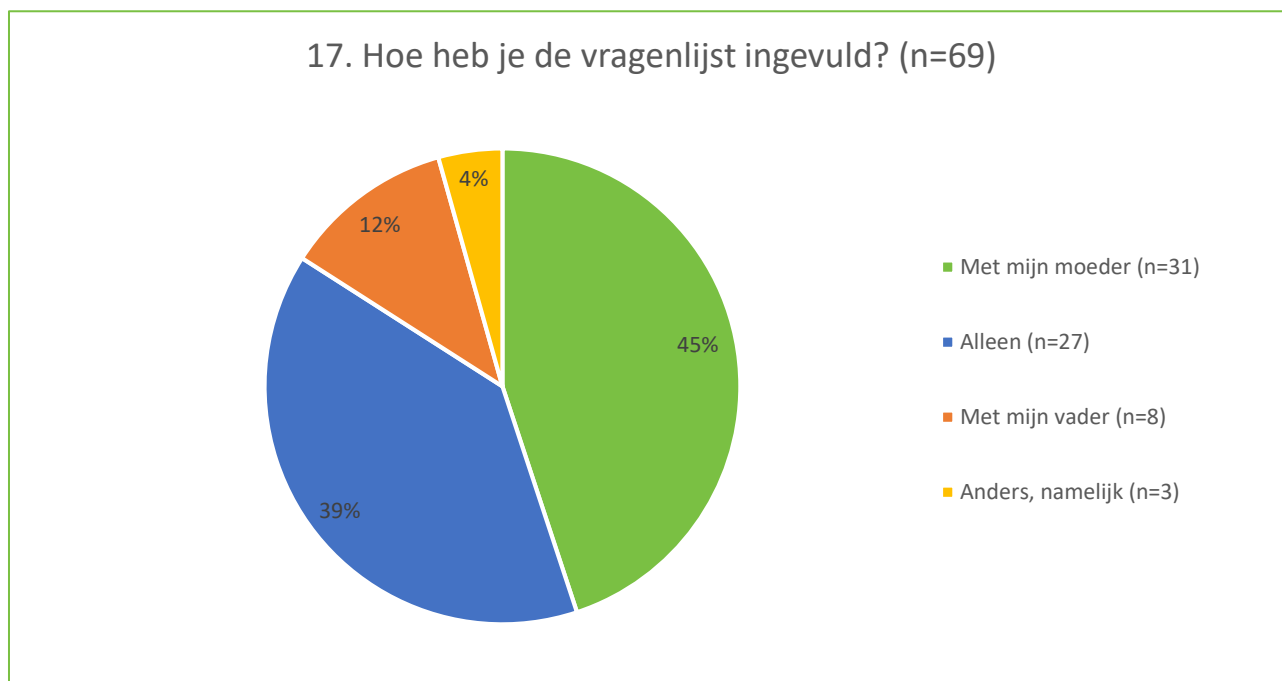


13. Heb je het gevoel dat je eenvoudig contact kunt leggen met degene die je helpt?





Antwoordoptie 'N.v.t.': v14 (n=1), v15 (n=1), v16 (n=1).



Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' worden de volgende antwoorden gegeven: met pleegmoeder (1x), alleen door moeder (1x), met iemand die ging helpen (1x).

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