RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2018 (Ouders)

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 ouders (van jongeren) die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke of online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	830
Ingevuld	194
Responspercentage	23%

CONTACT



67%
werd snel geholpen



89%
voelde zich serieus genomen



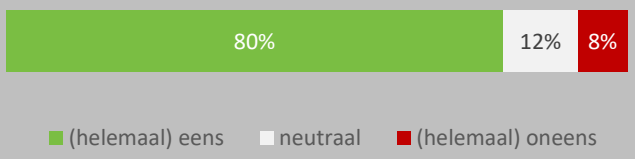
71%
zocht samen naar oplossingen



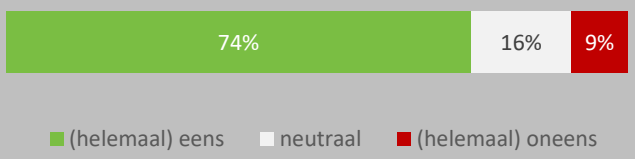
12%
wist van de cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik kreeg voldoende informatie over de ondersteuning

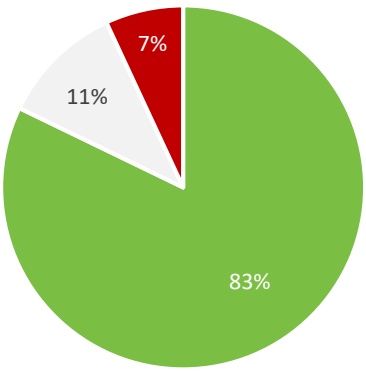


Het gesprek met de medewerker heeft mij verder geholpen

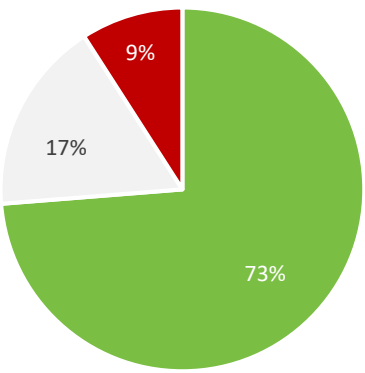


MEDEWERKER

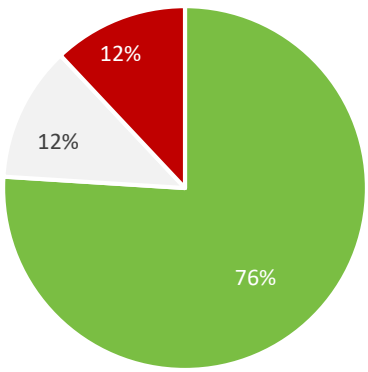
De medewerker..



... wist genoeg om mij te kunnen helpen



... heeft gevraagd wat ik zelf kan doen om mijn vraag op te lossen



... werkte goed samen met andere instanties

WACHTTIJD

76%
was op de hoogte van de wachttijd

62%
wist waar zij tussentijds terecht konden met vragen

POSITIEVE QUOTES

“Fijn om te ervaren dat de samenwerking met school, gemeente en doorsturen hulpverlener snel en accuraat is verlopen.”

“Echt heel fijn hoe er mee word gedacht naar oplossingen. Hele fijne communicatie.”

BEGELEIDING

92%
is gestart met de toegekende hulp/begeleiding

86%
Krijgt de hulp/begeleiding zoals die is aangegeven in de brief/beschikking

VERBETER PUNTEN

“Het zou fijn zijn als je bij personeelswisselingen ervan op de hoogte gesteld wordt.”

“Ik vind het heel onpraktisch dat er jaarlijks verlenging aangevraagd moet worden.”

TEVREDEN HEID

60%
startte binnen 1 maand na het gesprek met de ondersteuning

7,6

is het cijfer dat ouders geven aan het contact met de medewerker van de gemeente

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 uw 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 **ouders**.

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 uw 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 antwoordenvelop ontvangen. Na twee 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 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	830
Aantal reacties (Bruto respons)	194 (23,4%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	194 (23,4%)

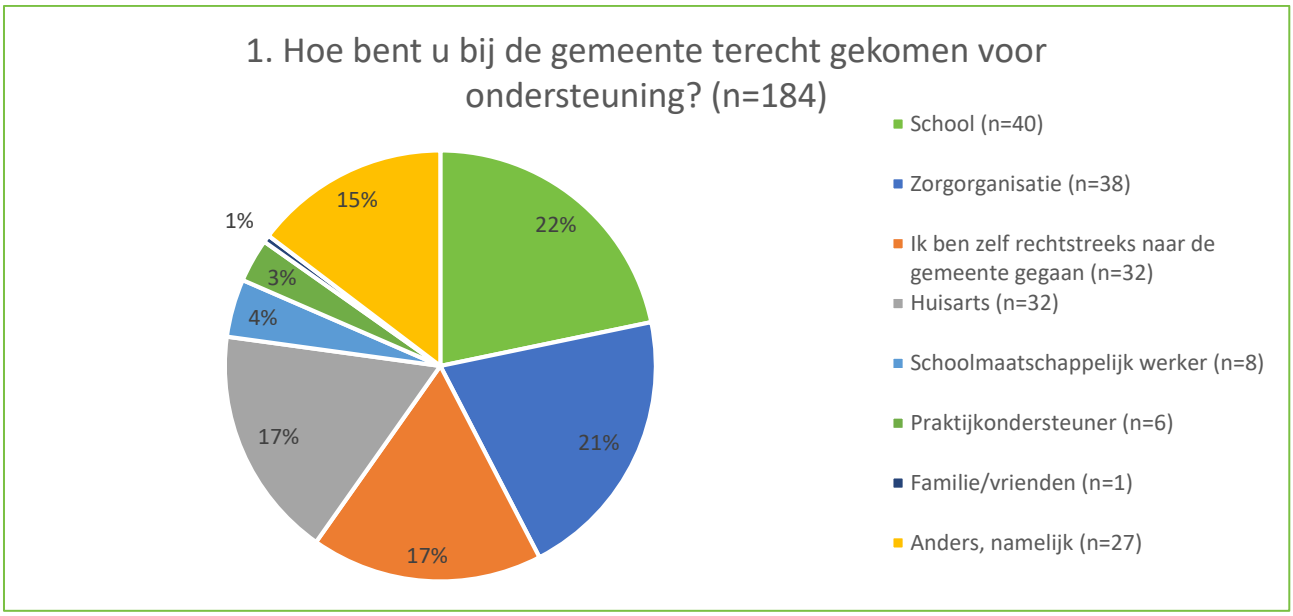
Uitgaande van 194 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 6,2%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 6,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,8% en 56,2% 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’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet’. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

2 | Resultaten

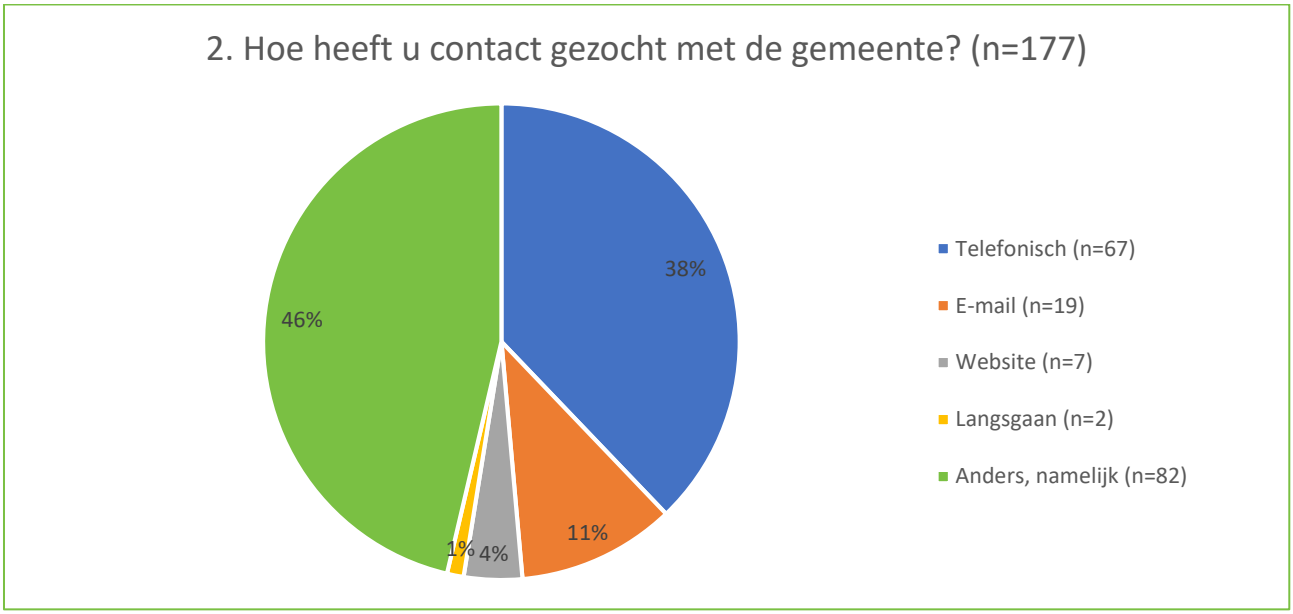
2.1 Vindbaarheid gemeente



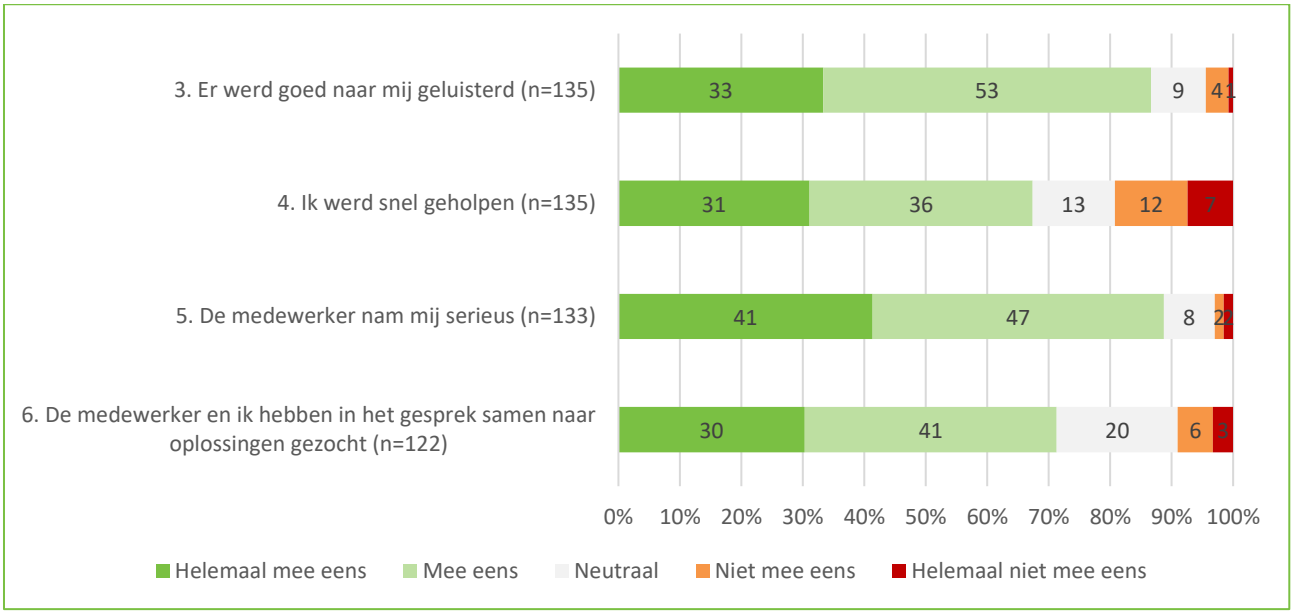
Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: GGZ (2x), via school(arts) (3x), kinderarts (2x), zorgverlener (2x), Veilig thuis (2x), zelf opgezocht (2x), Jeugdzorg (2x), logopedist (1x), huisarts (1x), orthopedagoog (1x), politie (1x), Theone (1x), Leekerweide (1x), weet ik niet meer (1x).

Vraag 1a 'Hoe tevreden bent u over de ondersteuning door de schoolmaatschappelijk werker?' is door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om hun privacy te waarborgen, zijn deze antwoorden niet gerapporteerd.

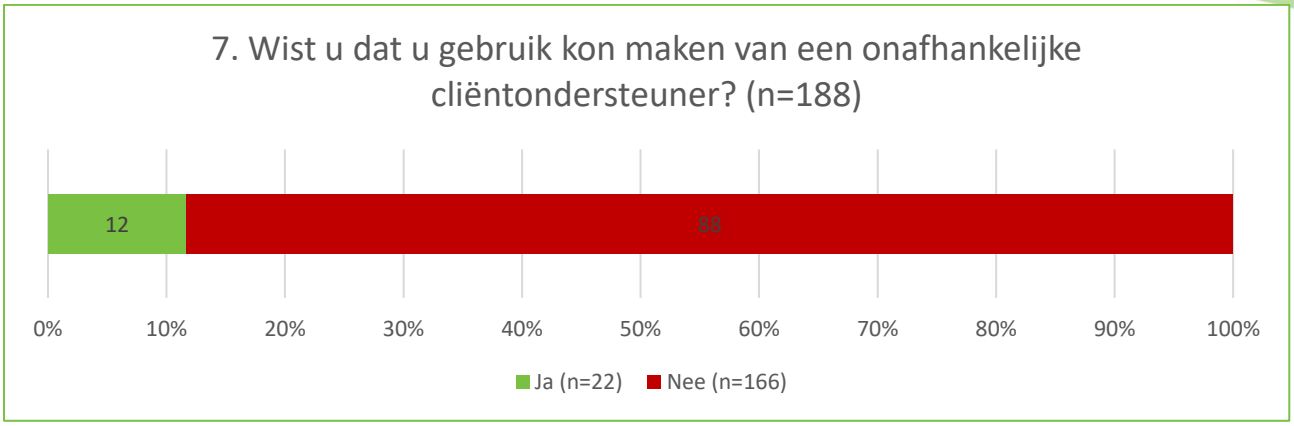
2.2 Melden van uw hulpvraag



Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: via een zorgorganisatie (30x), via school (17x), schriftelijk (6x), geen contact gehad (6x), gemeente nam contact op (4x), niet zelf gedaan (4x), Jeugdzorg/Veilig Thuis (3x), huisarts (3x), zorgcontract wegens verhuizing overgenomen (2x), via hulp (1x), sociaal wijkteam (1x), Werkzaam (1x), telefonisch en e-mail (1x).



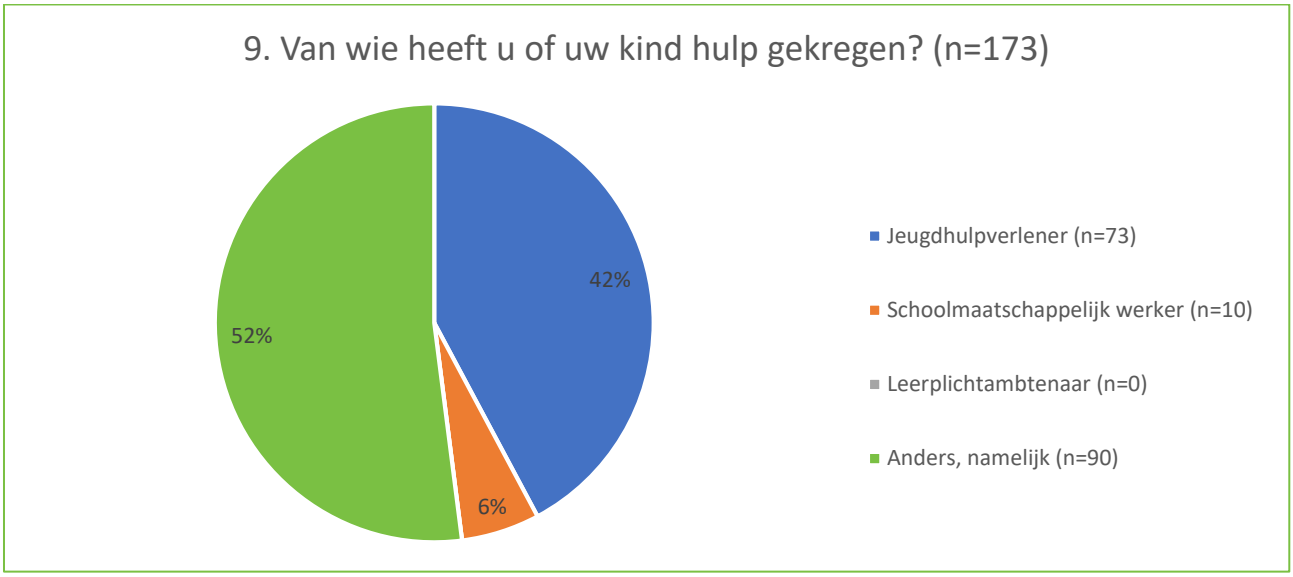
Antwoordoptie 'n.v.t.': v3 (n=52), v4 (n=51), v5 (n=54), v6 (n=64).



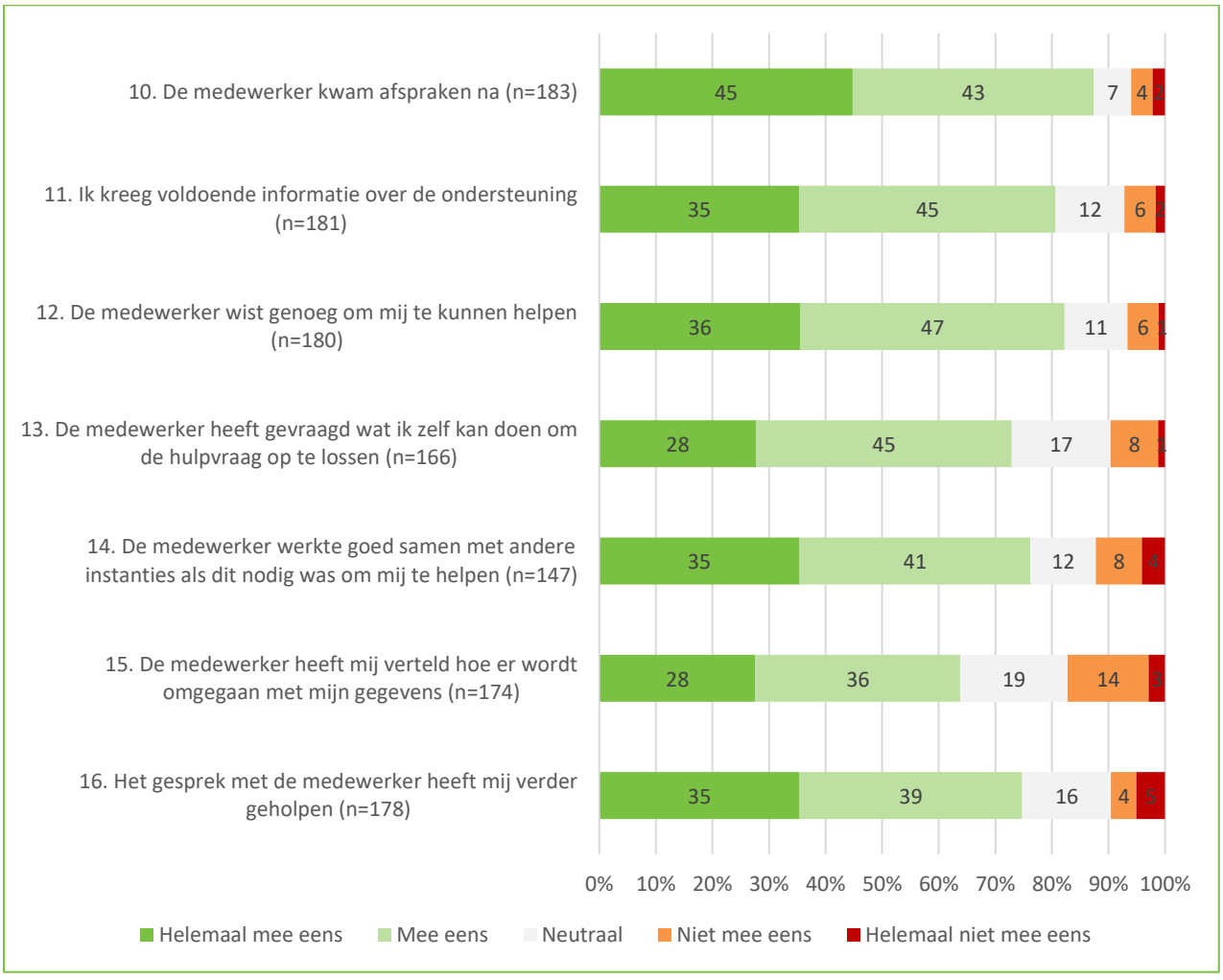
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8 'Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over het contact met de gemeente?'. In totaal hebben 81 respondenten een antwoord achtergelaten op deze vraag. Hiervan hebben 57 een inhoudelijke toelichting gegeven op de vraag. De antwoorden op de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Zestien respondenten zijn positief over het contact met de gemeente. Zij zijn met name tevreden over het persoonlijke contact dat zij hebben gehad met de gemeente. Tien hebben voorbeelden genoemd waaruit blijkt dat zij de persoonlijke benadering prettig vonden. Eén van de respondenten geeft aan dat zijn/haar contactpersoon van de gemeente telefonisch contact heeft opgenomen om samen het rapport door te nemen en om de hulpvraag samen vast te stellen. Ook wordt goed meegedacht door gemeente met het zoeken naar oplossingen voor de hulpvraag. Twee respondenten geven aan dat de gemeente snel contact met hen opnam.
- 35 respondenten zijn minder positief over het contact met de gemeente. Dertien respondenten geven aan dat ze (te) lang moesten wachten tot de hulp in gang werd gezet. Zij moesten lang wachten totdat de gemeente contact opnam om een gesprek in te plannen of totdat ze een hulpverlener toegewezen kregen.
- Zeven respondenten vinden dat er veel wisselingen in personeel. Door de wisselingen gaat informatie verloren en is de nieuwe contactpersoon niet goed op de hoogte van de situatie. Ook de communicatie kan volgens vijf respondenten beter. Zo verliep voor een respondent de aanvraag vertraging op door het kwijtraken van gegevens. Een andere respondent moest telefonisch zijn/haar situatie uitleggen terwijl dit ook al via de mail was doorgegeven. Het proces van de aanvraag voor hulp verliep volgens vijf anderen erg onduidelijk.
- Respondenten geven tips over het contact met de gemeente. Meer personeel zou ingezet moeten worden om de aanvragen sneller te kunnen verwerken. Andere tips zijn: een vast contactpersoon, een betere bereikbaarheid, de mogelijkheid om jeugdhulp via de website aan te vragen, betere uitleg over procedures en het sturen van een reminder wanneer de beschikking afloopt.

2.3 Contact met de hulpverlener



Antwoordoptie 'weet ik niet': (n=11). Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: GGZ (17x), Dyslexiecentrum (14x), overig (55x).

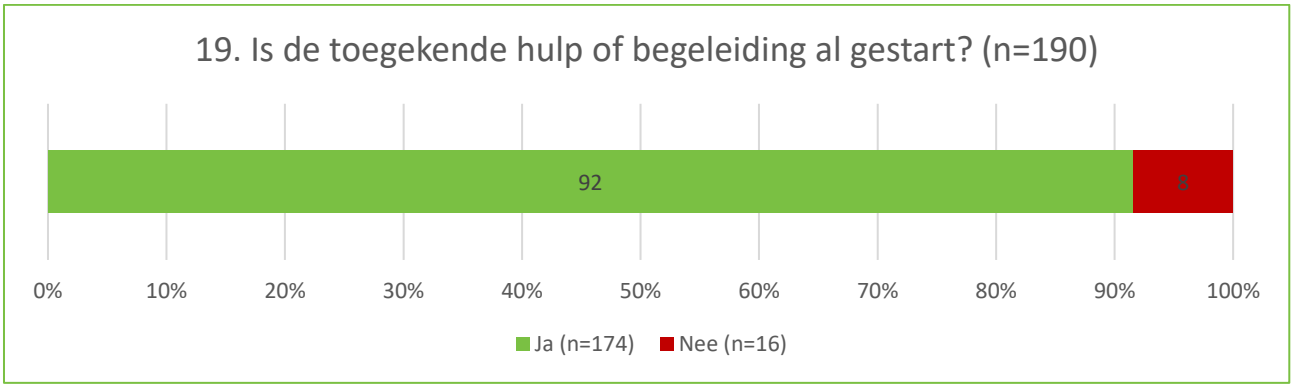


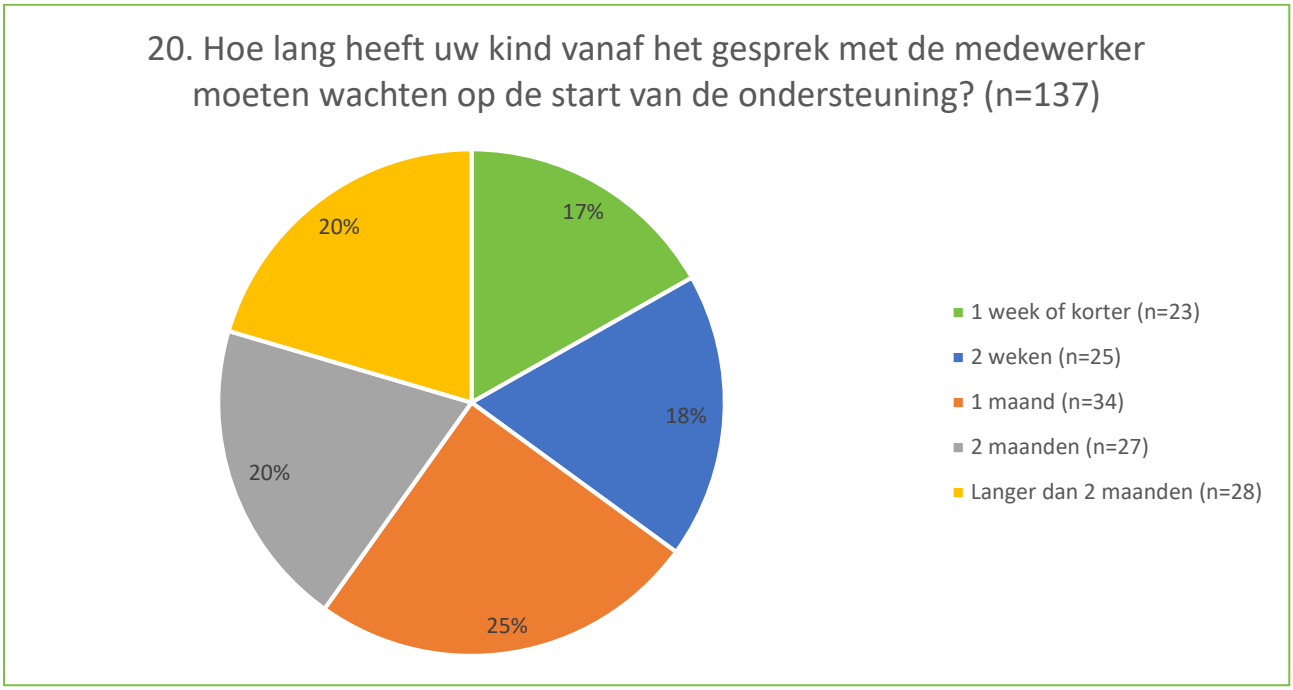
Antwoordoptie 'N.v.t.': v10 (n=8), v11 (n=10), v12 (n=8), v13 (n=24), v14 (n=42), v15 (n=16), v16 (n=12).

17. Hoe tevreden bent u over het contact met deze medewerker? (n=186)		
	n	*%*
1	6	3,2
2	3	1,6
3	2	1,1
4	4	2,2
5	6	3,2
6	13	7,0
7	34	18,3
8	60	32,3
9	30	16,1
10	28	15,1
Gemiddelde	**7,6**	

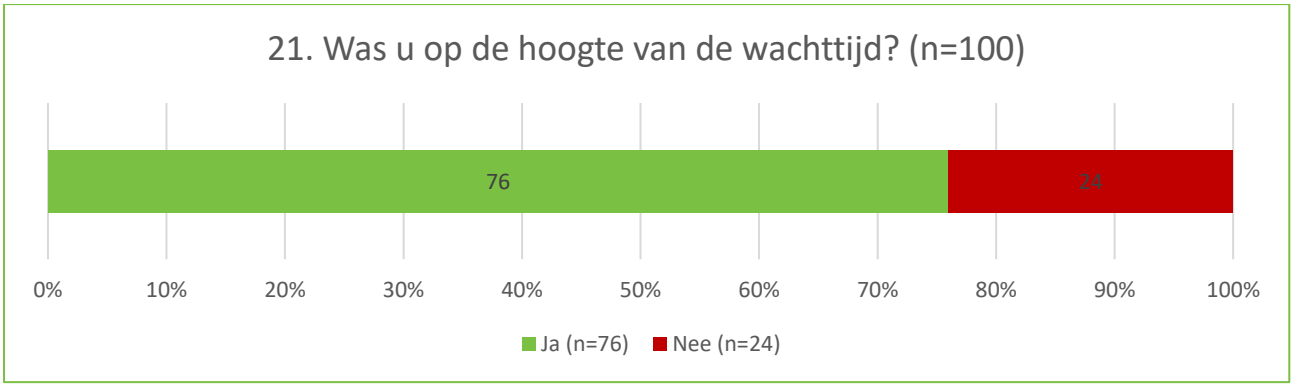
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 18 'Heeft u nog opmerkingen, tips of complimenten over het contact met de medewerker?'. In totaal hebben 81 respondenten een opmerking, tip of compliment over het contact met de medewerker achtergelaten, daarvan waren 68 antwoorden inhoudelijk relevant. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Ongeveer de helft van de respondenten is tevreden over het contact met de medewerker. Twaalf respondenten geven aan dat zij over het algemeen een goede ervaring hebben met de medewerker. Medewerkers worden omschreven als prettig, lief en vriendelijk. Daarnaast geven respondenten aan het fijn te vinden dat er een vast contactpersoon is die goed op de hoogte is van de situatie.
- De minder tevreden respondenten hebben opmerkingen over een te lange wachttijd totdat contact met hen wordt opgenomen door de gemeente. Het is volgens deze acht respondenten vervelend dat de hulp daardoor lang op zich heeft laten wachten. Zes respondenten zien liever dat de communicatie met de medewerker verbetert. Zij ontvangen graag meer (en vaker) feedback of een terugkoppeling.
- Daarnaast geven vijf respondenten opmerkingen over de manier waarop de hulp in gang is gezet. Deze verliep bij hen moeizaam en dat leverde stress op. Vier respondenten zijn ontevreden over wisselingen in personeel waardoor de overdracht van de hulp niet goed verloopt.

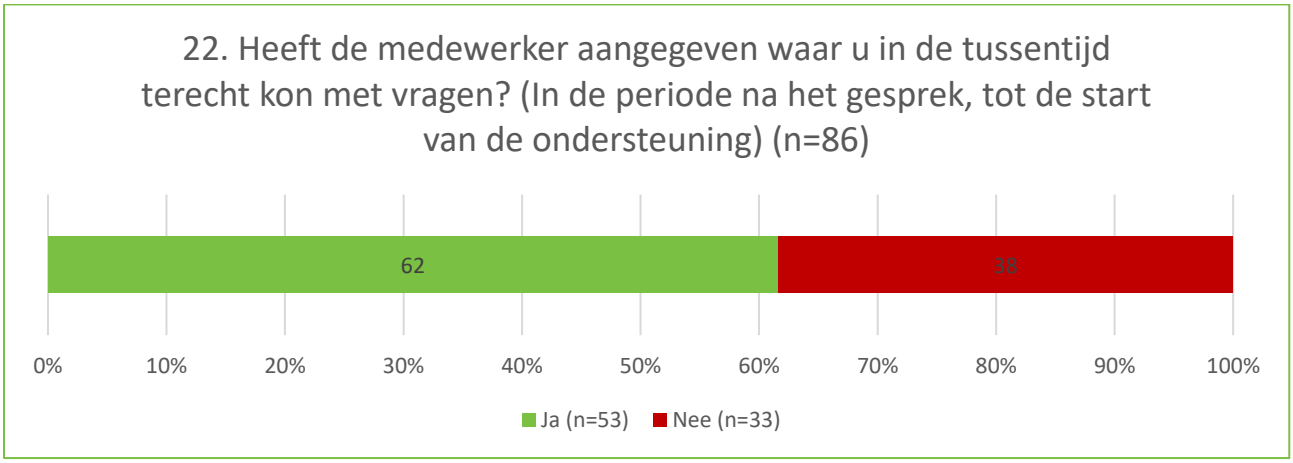




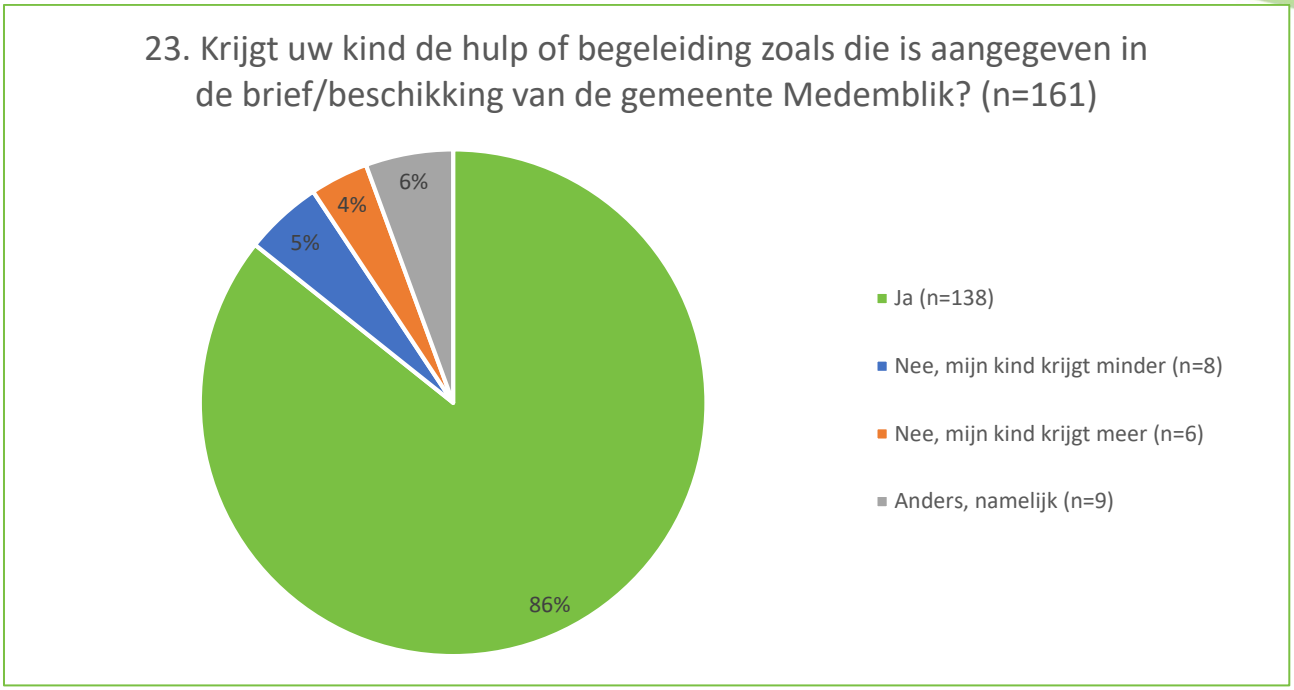
Antwoordoptie 'weet ik niet meer': (n=29).



Antwoordoptie 'weet ik niet meer': (n=14).



Antwoordoptie 'weet ik niet meer': (n=25).



Bij antwoordoptie 'anders, namelijk' worden o.a. de volgende antwoorden gegeven: De Praktijk (2x), wisselende hulp (2x), GGZ (1x), Gezinshuis (1x), Rots-en-water training (1x), in Transferium (1x), therapie afgelopen (1x).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 24 'Heeft u verder nog opmerkingen?' In totaal hebben 59 respondenten een toelichting gegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Tien respondenten geven een compliment. Zij zijn tevreden over de behandeling, hun contactpersoon en/of de communicatie vanuit de gemeente. De gemeente reageert snel op vragen, denkt mee en is bereid te helpen. Twee respondenten ervaren het hebben van een vast contactpersoon als positief.
- Twaalf respondenten geven verbeterpunten aan over de wachttijd tot de hulp werd opgestart. In twee gevallen lag dit volgens respondenten aan de gemeente. In andere gevallen duurde het lang voordat een intake met de hulpverlener is gehouden.
- Een respondent geeft als suggestie dat een indicatie van de wachttijd gegeven zou kunnen worden. Daarnaast zien vier respondenten graag dat zij op de hoogte worden gesteld als de beschikking bijna afloopt. Zij merken op het onpraktisch te vinden dat zij opnieuw een aanvraag moeten doen voor de herindicatie.

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