

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek

Jeugdhulp 2019

Jongeren

Gemeente Medemblik



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

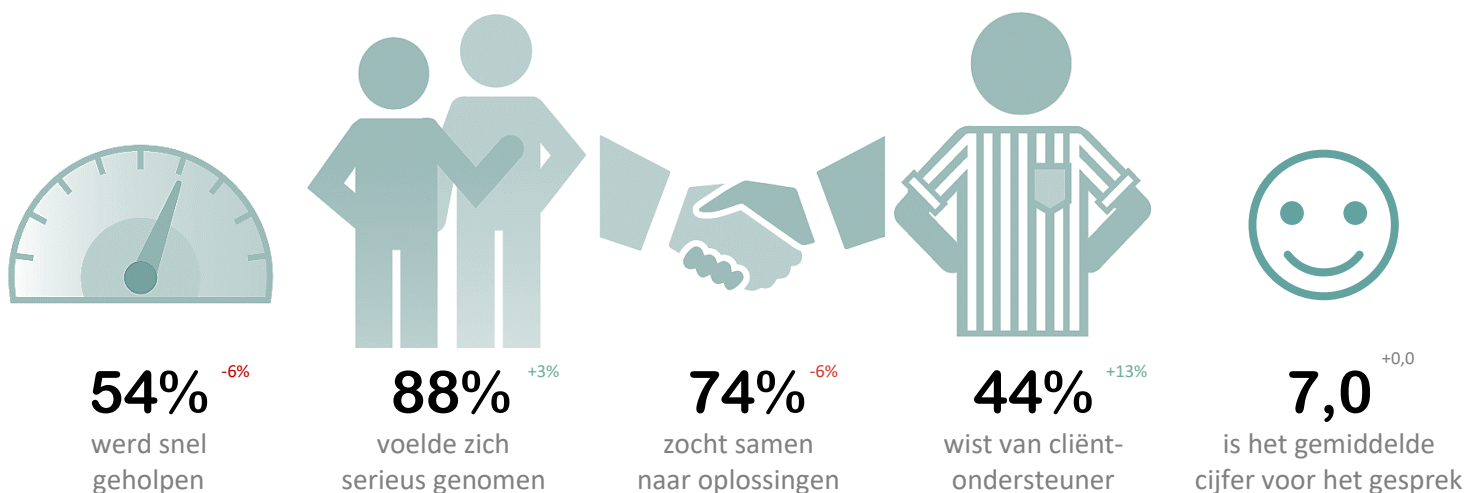
Gemeente Medemblik - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2019. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorg(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

Aantallen

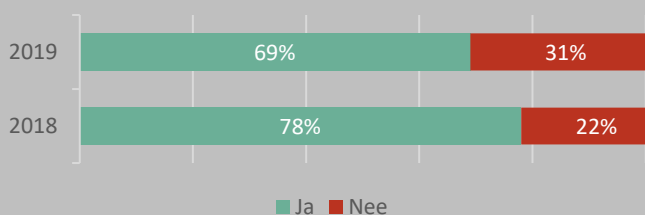
Uitgenodigd	368
Ingevuld	63
Responspercentage	17%

MELDING

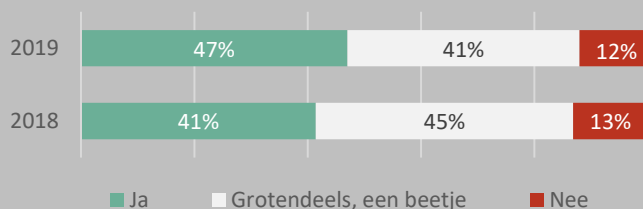


CONTACT

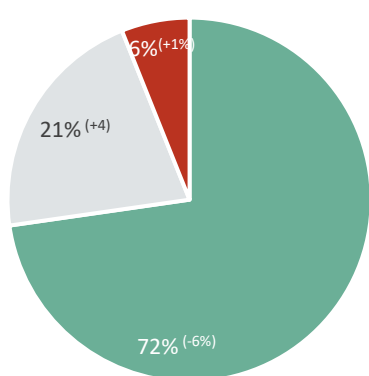
Ik heb een vast contactpersoon



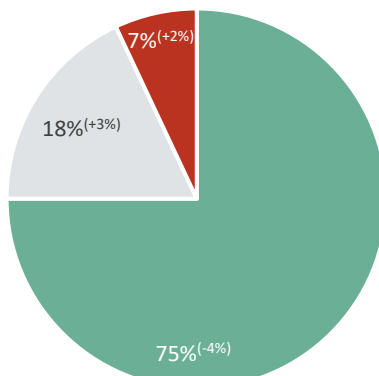
Ik kan eenvoudig contact leggen met mijn contactpersoon



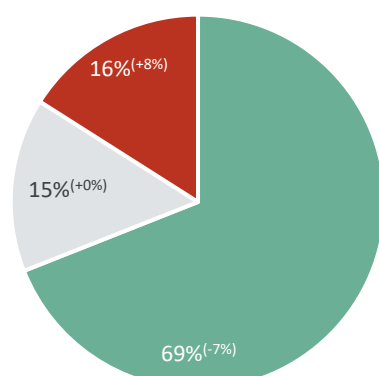
RESULTAAT



Sinds de hulp die ik krijg voel ik me beter



Ik ben tevreden over de kwaliteit van de hulp



Ik ben tevreden over wat er tot nu toe veranderd is



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Doelgroep	2
1.2.2 Vragenlijst	2
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	2
1.2.4 Respons	3
1.3 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. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet 2015 artikel 2.10 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Jeugdhulp-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren en ouder(s)/verzorger(s) van de gemeente Medemblik die in 2019 een aanvraag hebben gedaan voor de Jeugdhulp.

1.2.1 Doelgroep

Gedurende het jaar (vanaf mei 2019) zijn cliënten die in 2019 een aanvraag voor Jeugdhulp hebben gedaan uitgenodigd voor het onderzoek. Jongeren vanaf 12 jaar zijn zelf uitgenodigd; daarnaast zijn de ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar aangeschreven.

1.2.2 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 is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

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

1.2.3 Dataverzamelingsmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Hierbij staat de gedachte centraal dat het onderwerp voor cliënten actueel is. De vragenlijst sluit beter aan bij de klantreis, dit zorgt ervoor dat resultaten betrouwbaarder zijn en dat cliënten betere feedback kunnen geven. Cliënten worden immers kort na het contact met de gemeente gevraagd naar hun ervaringen. Na afloop van elk kwartaal is een mailing verzonden naar cliënten die in het voorgaande kwartaal hulp hebben aangevraagd.



Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten, die nog niet hadden deelgenomen of die zich niet hadden afgemeld, een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop 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.

1.2.4 Respons

Onder cliënten die bij de gemeente in 2019 Jeugdhulp hebben aangevraagd is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	368
Totaal aantal reacties (bruto respons)	63 (17%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	63 (17%)
Nauwkeurigheidsmarge	11,3%

Uitgaande van 63 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 11,3%. 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. De nauwkeurigheidsmarge van 11,3% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 38,7% en 61,3% ligt.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van jongeren. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met de toegang tot de Jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp.

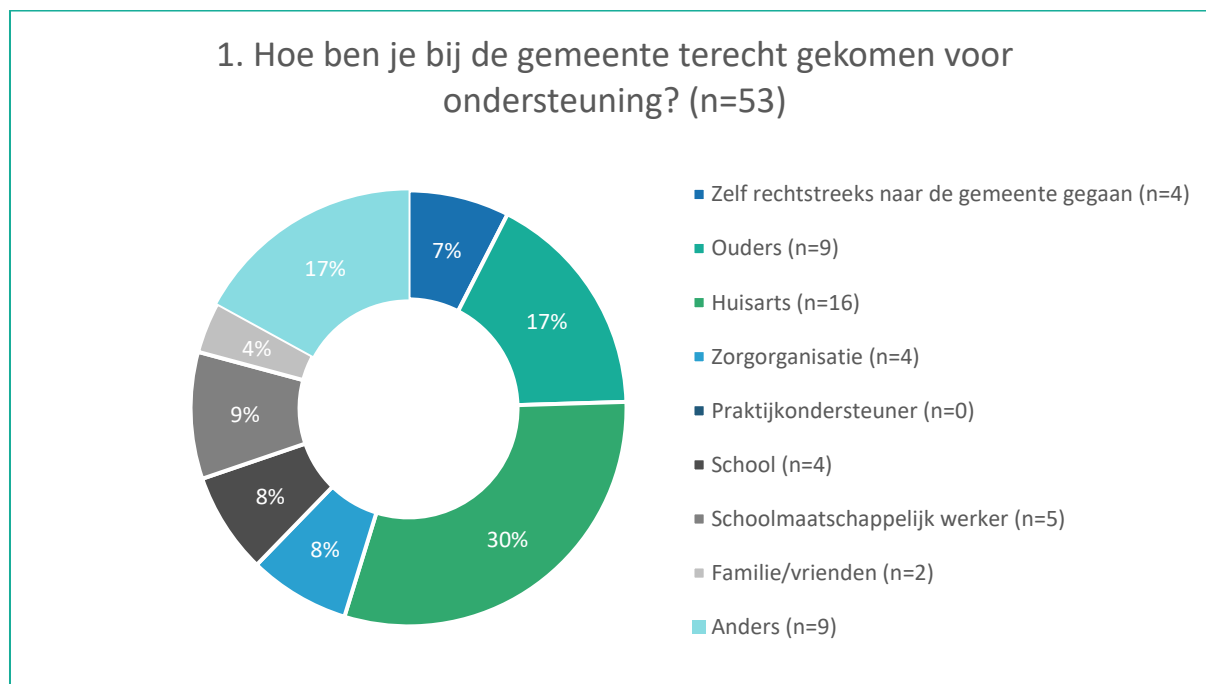
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. De percentages die worden genoemd in de grafieken hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordopties. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Indien minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. De resultaten worden dan niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de respondenten te waarborgen.



2 | Resultaten

2.1 Vindbaarheid gemeente

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten de vindbaarheid van de gemeente ervaren.



Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: GGZ (1x), Jeugdhulp (1x), OTS (1x), ouders (2x), PARLAN (1x), revalidatiearts (1x), SVB (1x), ziekenhuis (1x).

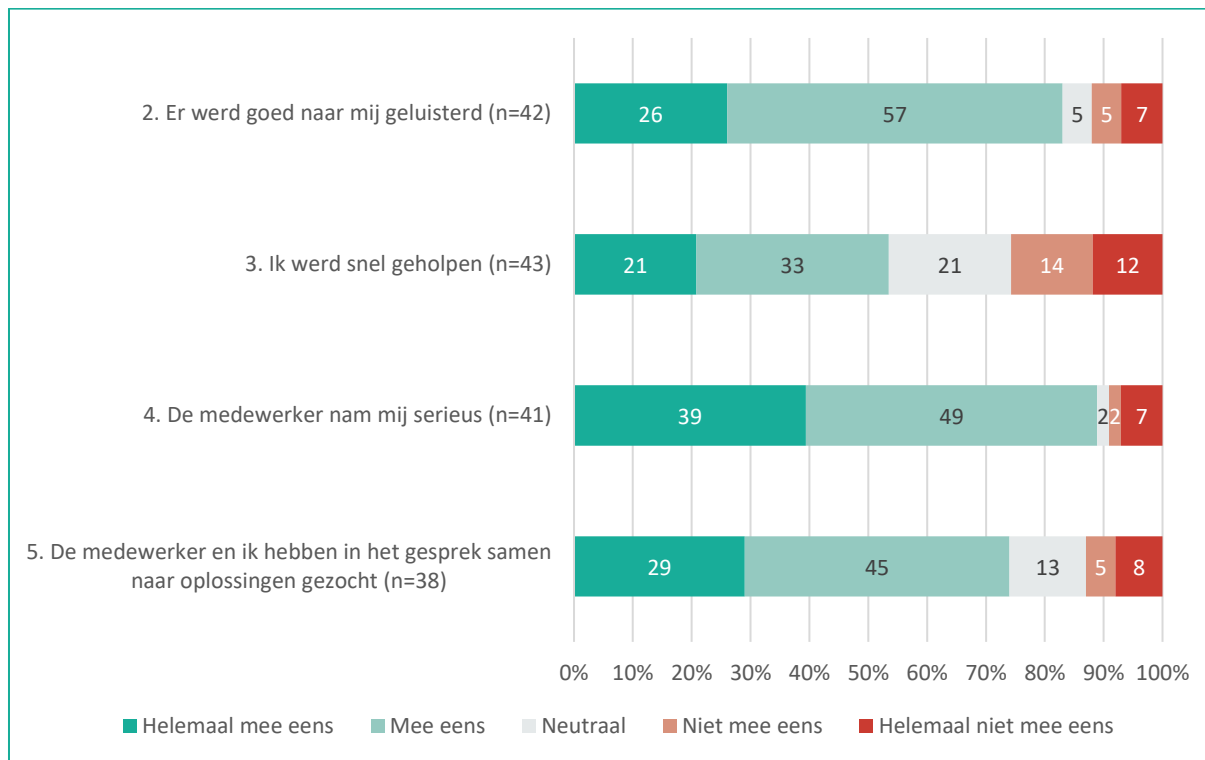
De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 1 'Schoolmaatschappelijk werker' hebben ingevuld. Deze vraag is door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten en de betrouwbaarheid van de resultaten te waarborgen, zijn de resultaten van deze vraag niet gerapporteerd.



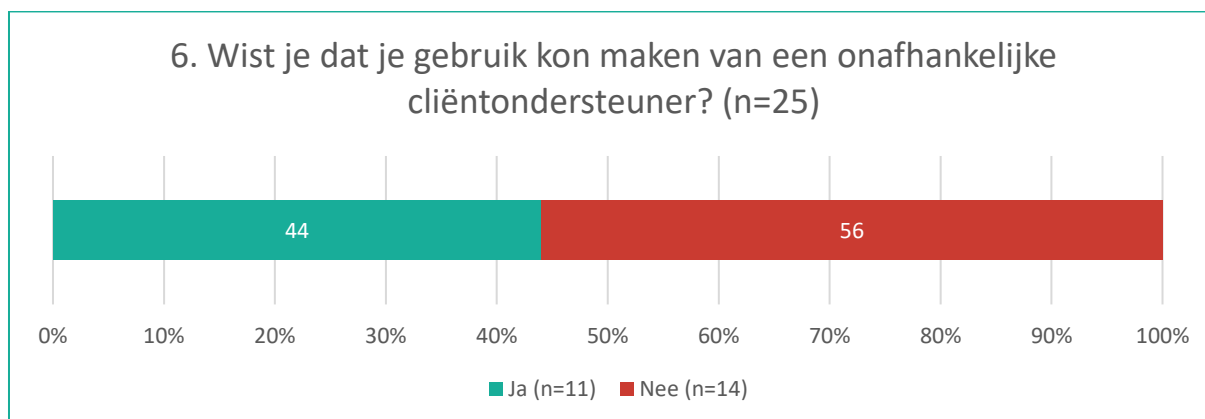


2.2 Melden van jouw hulpvraag

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het melden van de hulpvraag.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v2 (n=17); v3 (n=17); v4 (n=18); v5 (n=21).



Antwoordoptie 'Ik weet niet wat dit is': (n=34).





7. Geef het gesprek dat je hebt gehad een cijfer (1=slecht gevoel over het gesprek; 10=zeer goed gevoel over het gesprek) (n=45)		
	<i>n</i>	%
1	3	6,7
2	0	0,0
3	1	2,2
4	2	4,4
5	3	6,7
6	4	8,9
7	9	20,0
8	13	28,9
9	6	13,3
10	4	8,9
Gemiddelde:	7,0	

Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 8 'Wat vond je goed gaan in het gesprek?'. In totaal hebben 57 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan 53 een inhoudelijk relevant antwoord hebben achtergelaten (anders dan 'niet van toepassing', 'geen opmerking'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Twaalf respondenten geven aan dat zij het prettig vonden dat er goed naar hen geluisterd werd. Zij voelden zich begrepen en serieus genomen.
- Enkele respondenten benoemen dat de medewerker duidelijk vertelde wat er ging gebeuren; zij vonden het gesprek verhelderend.
- Twee respondenten geven aan dat er snel iets geregeld werd.

Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 'Wat zou er beter kunnen?'. In totaal hebben 36 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan 23 een inhoudelijk relevant antwoord hebben achtergelaten (anders dan 'niets', 'geen opmerking'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Zes respondenten vonden de wachttijd lang. Zij kregen pas laat bericht of het proces zelf duurde lang.
- Verder wordt benoemd dat niet goed geluisterd werd en dat tussentijdse updates over de voortgang fijn zouden zijn.



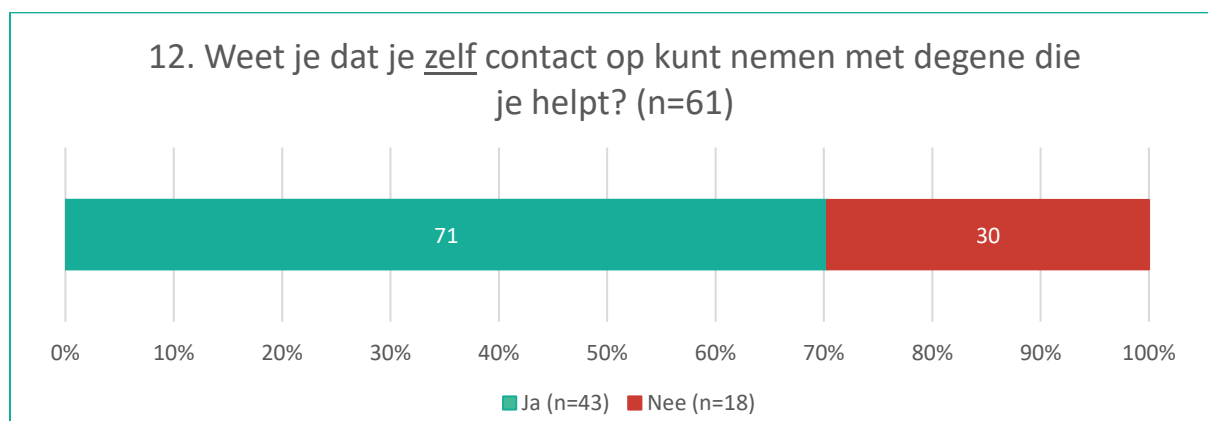
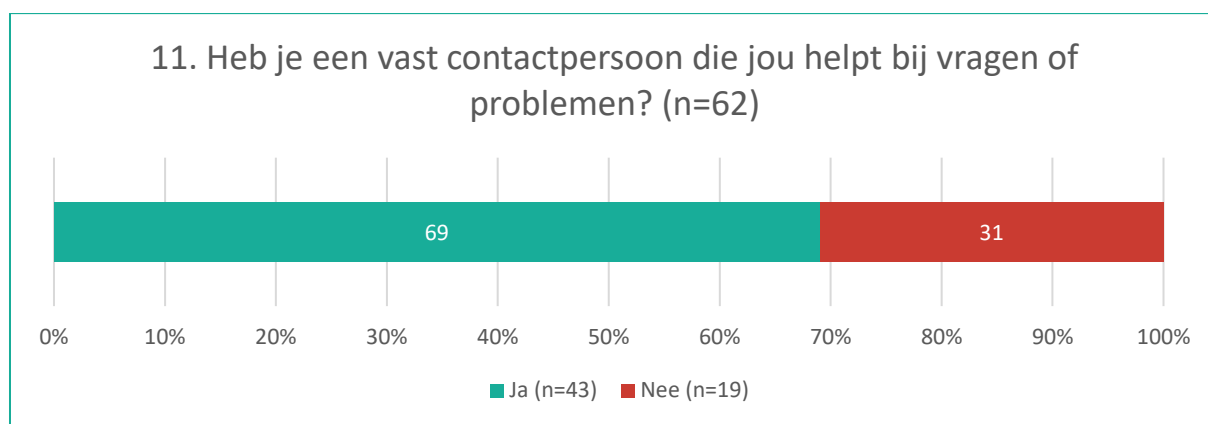


2.3 Contact met de hulpverlener

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het contact met de hulpverlener.

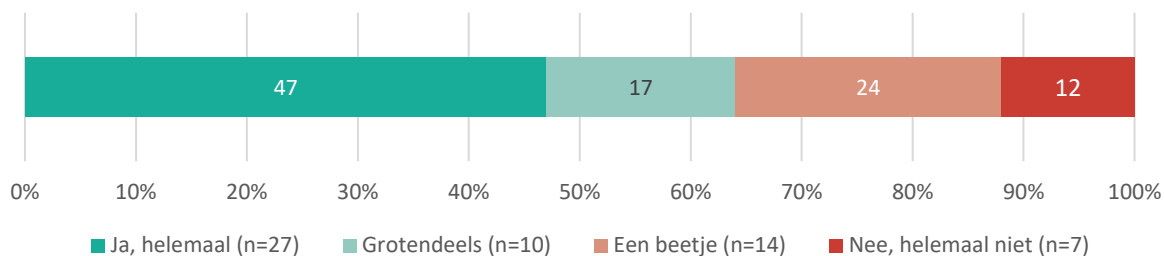
Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10 'In de gemeente Medemblik zijn diverse organisaties die jongeren helpen. Met welke organisatie heb jij het afgelopen jaar het meest te maken gehad?'. Respondenten geven onder andere de volgende antwoorden: Actie zorg (3x), ADHD centrum Hoorn (2x), GGZ-instelling (4x), Centrum Het Antwoord (1x), De Wijs (4x), De Zorgboerderij (1x), Leos (1x), Jeugdhulpverlener (4x), Triversum (2x), Kinderpraktijk Edam (1x), Maatschappelijk werker (2x), Opvoedpoli (3x), Parlan (4x).

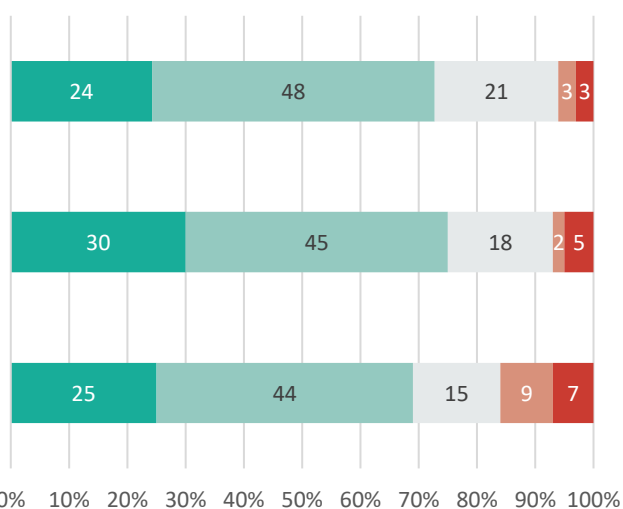




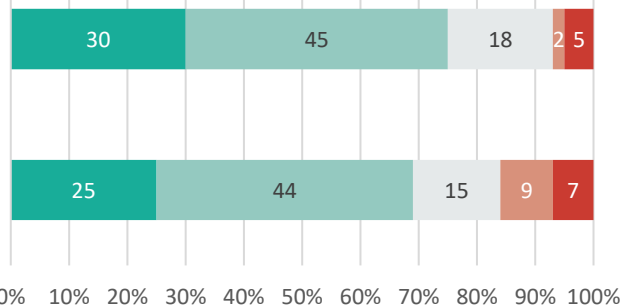
13. Heb je het gevoel dat je eenvoudig contact kunt leggen met degene die je helpt? (n=58)



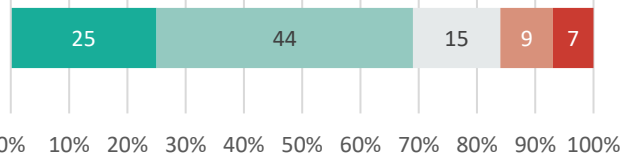
14. Ik voel me beter sinds ik de hulp krijg (n=58)



15. Ik ben tevreden over de kwaliteit van de ondersteuning (n=60)

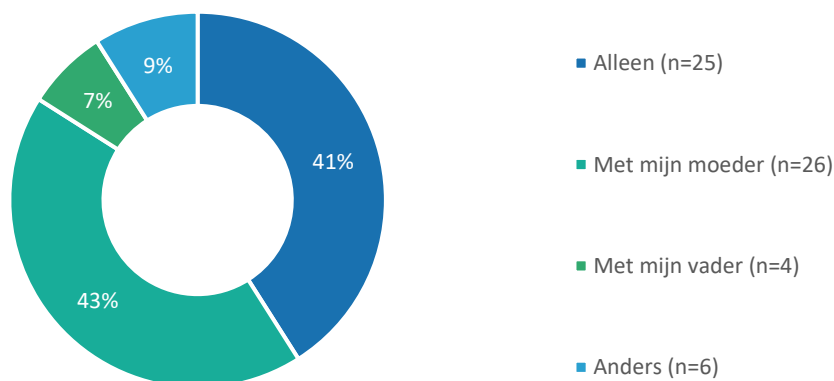


16. Ik ben tevreden met wat er tot nu toe is veranderd (n=59)



Antwoordoptie 'niet van toepassing': v14 (n=4); v15 (n=2); v16 (n=3).

17. Hoe heb je de vragenlijst ingevuld? (n=61)



Bij antwoordoptie 'Anders' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: met oma (2x), zus (1x), pgb'er (1x).

Uw contactpersonen

Tessa Dekker – t.dekker@zorgfocuz.nl

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

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

