

RAPPORTAGE

**Cliëntervaringsonderzoek
Jeugdhulp Ouder(s)/Verzorger(s)
over 2020**

Gemeente Stichtse Vecht



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

Gemeente Stichtse Vecht - Ouder(s)/Verzorger(s)

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren vanaf 12 jaar en ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2020 jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk of online ingevuld. Deze factsheet bevat de resultaten van ouder(s)/verzorger(s). Het verschil ten opzichte van het vorige meetjaar (CEO 2019) wordt rechtsboven elke score weergegeven. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen

Uitgenodigd	320
Ingevuld	97
Respons	30%

CONTACT



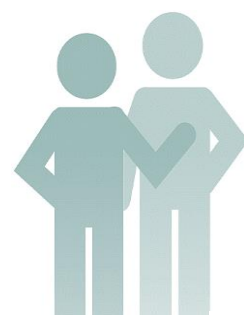
85% ^{+10%}

werd (redelijk) snel naar de juiste persoon doorverwezen



36% ^{-24%}

heeft een gesprek met het Sociaal Team of een Jeugdconsulent van de gemeente gehad

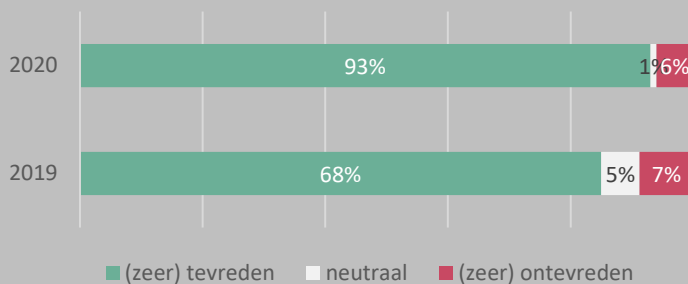


89% ^{+20%}

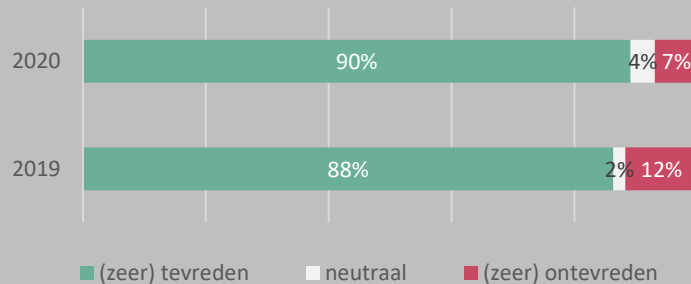
vindt dat samen een goede oplossing is bedacht

KWALITEIT

Ik ben tevreden over de omgang met de hulpverleners



Ik ben tevreden over hoe ik geholpen word met mijn vragen/problemen



RESULTAAT



84% ^{+6%}

is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp



81% ^{+4%}

denkt dat het kind zich beter voelt door de hulp



8,2 ^{+0,4}

is het gemiddelde rapportcijfer voor de hulp die het kind ontvangt





Inhoud

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Doelgroep	2
1.2.2 Methode	2
1.2.3 Respons	3
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten	5
2.1 Toegang	5
2.2 Cliëntondersteuning en vertrouwenspersoon	8
2.3 Kwaliteit van de hulp	10
2.4 Effect van de hulp	13
2.5 Tot slot	14
3 Vergelijking 2020 2019	15



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Stichtse Vecht is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdhulp jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van Jeugdhulp. Nadat een melding gedaan is gaat de cliënt in gesprek met iemand van het Sociaal Team of de Jeugdconsulent van de gemeente. Tijdens dit gesprek wordt bepaald welke hulp nodig is.
- 2) De cliëntondersteuning en vertrouwenspersoon. Cliënten kunnen tijdens het aanvraagproces gebruik maken van gratis ondersteuning. De gemeente wil graag weten in hoeverre cliënten daar bekend mee zijn en of ze daar gebruik van hebben gemaakt.
- 3) De kwaliteit van de hulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de hulp die ze van hun zorgaanbieder ontvangen en met de hulp tijdens de coronaperiode.
- 4) Het effect van de hulp. Het doel van de hulp is om cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de hulp op het zo optimaal functioneren van cliënten.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) in de gemeente Stichtse Vecht die volgens de registraties van de gemeente in 2020 gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp.

1.2.2 Methode

Cliënten en ouder(s)/verzorger(s) hebben begin maart 2021 een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoord-envelop van ZorgfocuZ ontvangen. Jongeren vanaf 12 jaar kregen zelf een uitnodiging. Daarnaast zijn de ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar aangeschreven. Indien ouder(s)/verzorger(s) meerdere kinderen hebben die Jeugdhulp ontvangen, hebben ze voor elk kind tot en met 15 jaar een uitnodiging ontvangen.

Na drie weken is een herinneringsbrief gestuurd naar cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) die nog niet hadden deelgenomen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of via een QR-code invullen. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld door ZorgfocuZ in samenwerking met de gemeente. De vragenlijst is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Toegang
- Cliëntondersteuning en vertrouwenspersoon
- Kwaliteit van hulp
- Effect van hulp

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle ingevulde vragenlijsten die meegenomen zijn voor de rapportage. Tijdens de analyse is gecontroleerd op dubbelingen. Deze controle heeft plaatsgevonden aan de hand van de unieke codes (aan elke cliënt en aan elke ouder/verzorger was een unieke code gekoppeld). Indien de vragenlijst zowel schriftelijk als online is ingevuld door eenzelfde persoon, is slechts één van beide respons meegenomen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	320
Aantal meegenomen vragenlijsten	97
Respons	30,3%
Nauwkeurigheidsmarge	8,3%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle ouder(s)/verzorger(s) deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (i.e. alle ouder(s)/verzorger(s) van Jeugdhulp-cliënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 8,3% onder of boven de uitkomst van de huidige deelnemers liggen. Met andere woorden, als 80% van de deelnemers het eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 71,7% en 88,3% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt net boven deze grens. Resultaten dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van ouder(s)/verzorger(s). In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van deelnemers met de toegang tot de Jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp van zorgaanbieders en tijdens de coronacrisis, en het effect van de hulp op het leven van de cliënt. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting (meetjaar 2020) vergeleken met de resultaten uit de voorgaande meting (meetjaar 2019).

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Cliëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



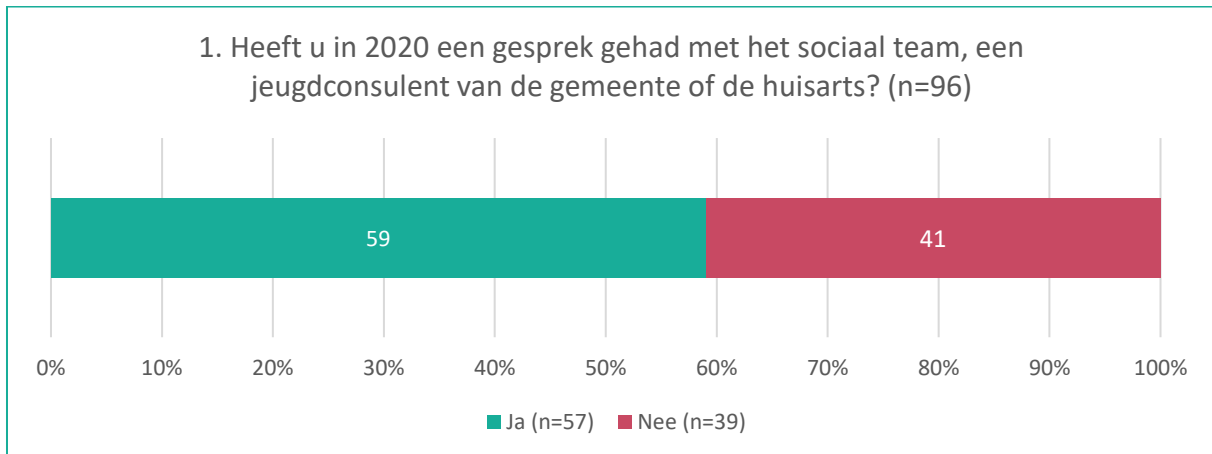
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers 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 deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een indicatief beeld van de ervaringen.



2 | Resultaten

2.1 Toegang

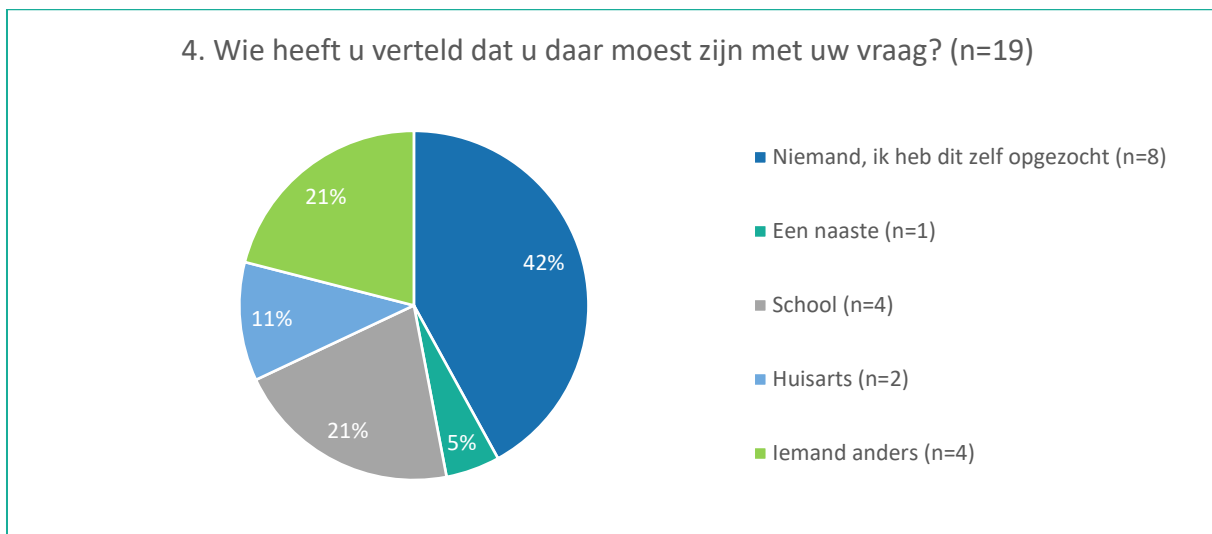
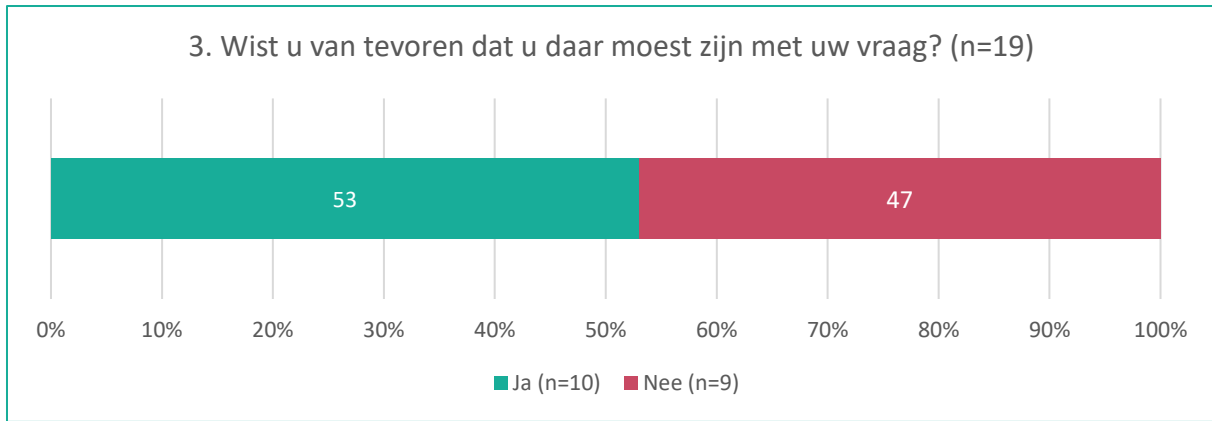
Inwoners kunnen hun hulpvraag doen via het Sociaal Team, een Jeugdconsulent van de gemeente of de huisarts. Vervolgens wordt een gesprek ingepland, waarin bepaald wordt welke hulp nodig is en ingezet kan worden.



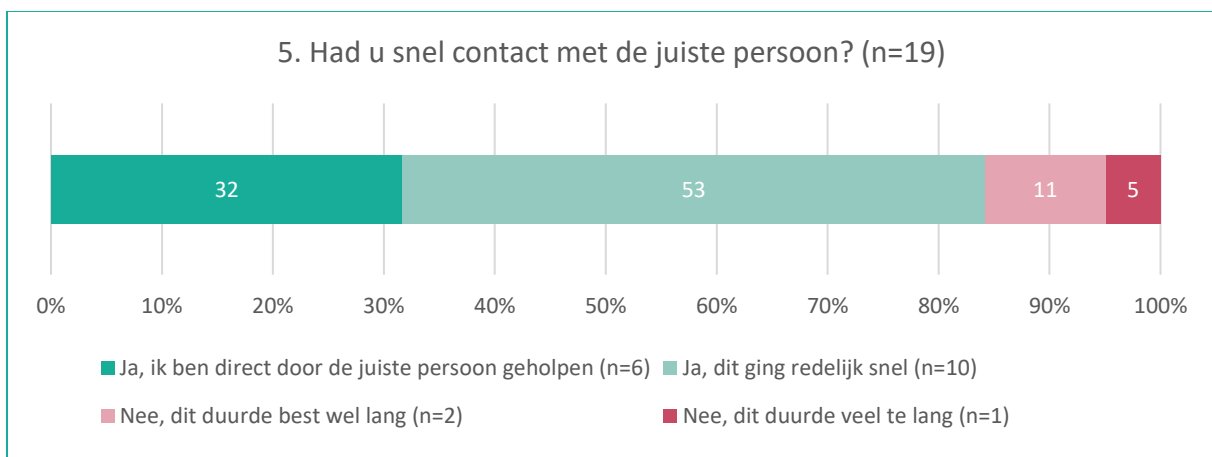
De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 1 'ja' hebben ingevuld en een gesprek met het Sociaal Team of een Jeugdconsulent van de gemeente hebben gehad.



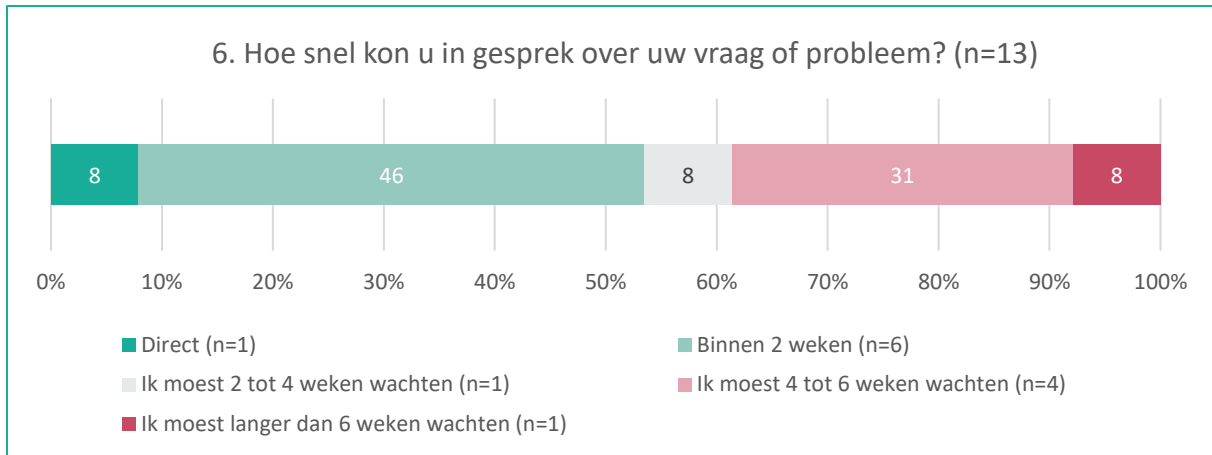
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 2 'Sociaal Team' of 'Jeugdconsulent van de gemeente' hebben ingevuld en een gesprek met één van beide gehad hebben.



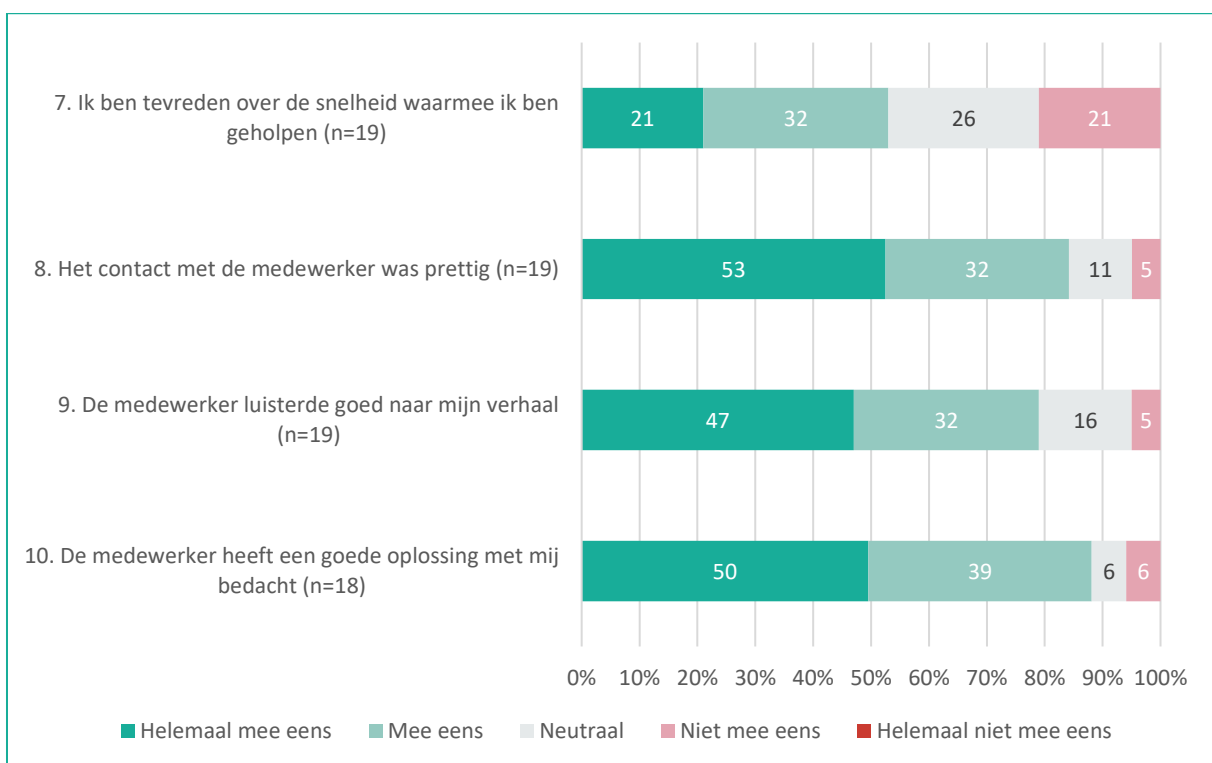
Bij antwoordoptie 'Iemand anders' werden de volgende antwoorden gegeven: GGZ Altrecht (1x), Jeugdzorg (1x), PDC (1x), Veilig Thuis (1x).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': V5 (n=0).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': V6 (n=6).



Antwoordoptie 'Weet niet/niet van toepassing': V7 (n=0), V8 (n=0), V9 (n=0), V10 (n=1).

Vraag 11

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 11 'Wat vond u goed of minder goed aan de gekozen oplossing?'. In totaal hebben elf deelnemers deze vraag beantwoord (anders dan 'nee' of 'niet van toepassing'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Zeven deelnemers zijn tevreden over de gekozen oplossing. Zij benoemen onder andere dat de oplossing past bij de problematiek en dat vooraf opgestelde doelen zijn behaald.
- Drie van hen zijn positief over de hulpverlener. Deze deelnemers geven aan dat het hele gezin bij de hulpvraag betrokken werd; dat goed geluisterd werd; en dat snel actie ondernomen werd.
- Vier deelnemers zijn minder tevreden over de gekozen oplossing. Een geeft aan dat het contact na verloop niet is hervat en een ander laat weten dat het lang heeft geduurd om de juiste hulp te krijgen. Ook geeft iemand aan dat het aanvraagproces niet duidelijk is en dat de communicatie over de eventuele eigen bijdragen niet helder is.



- Tot slot benoemt een deelnemer dat hij/zij het gevoel kreeg dat de hulp zo minimaal mogelijk moest worden ingezet in verband met het beschikbare budget.

Vraag 12

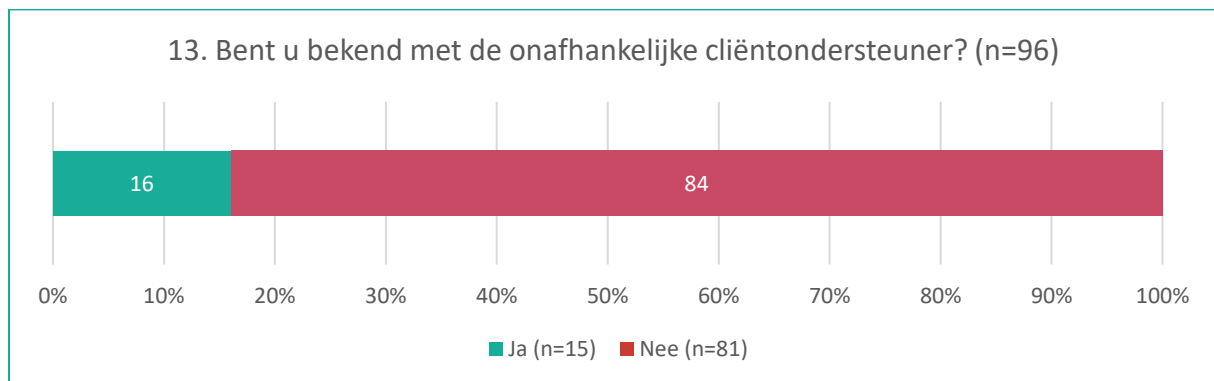
Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 12 'Heeft u nog verbetertips als het gaat om het aanvragen van de Jeugdhulp?'. In totaal hebben acht deelnemers deze vraag beantwoord (anders dan 'nee' of 'niet'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Volgens een deelnemer was de bereikbaarheid van de hulpverlener slecht en moest de deelnemer zelf initiatief nemen in het contact. Een ander geeft aan dat het onduidelijk is bij wie ze terecht kunnen met vragen.
- Een deelnemer laat weten het jammer te vinden dat kinderen direct na hun 18^e verjaardag naar hulp voor volwassenen worden doorverwezen. De deelnemer vindt het zonde dat de band die is opgebouwd met een eerdere hulpverlener hierdoor verloren gaat.
- Tot slot merkt een deelnemer op dat de cliënten meer vanuit het menselijke perspectief benaderd kunnen worden en minder vanuit het perspectief van het beschikbare budget.

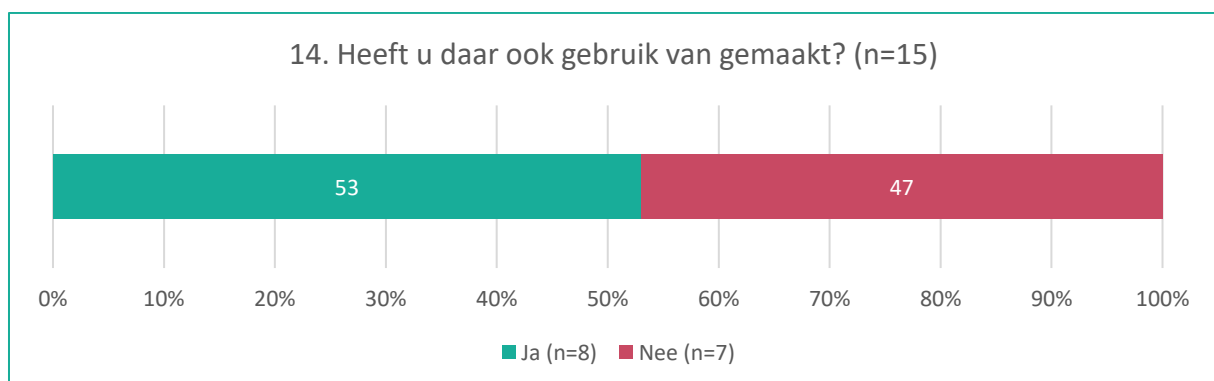
2.2 Cliëntondersteuning en vertrouwenspersoon

Deze paragraaf toont of deelnemers bekend zijn met en gebruik maken van de gratis cliëntondersteuning.

De volgende vraag is door alle deelnemers beantwoord.

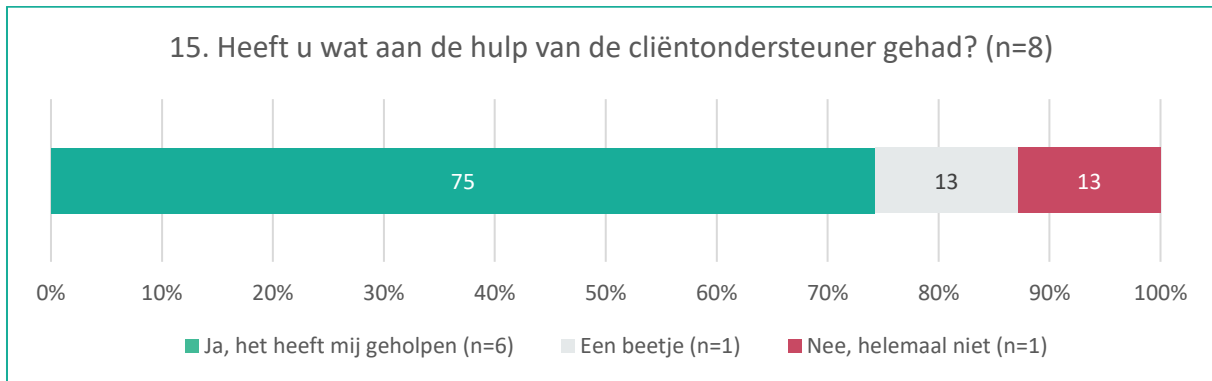


De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die op vraag 13 'ja' hebben geantwoord en bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

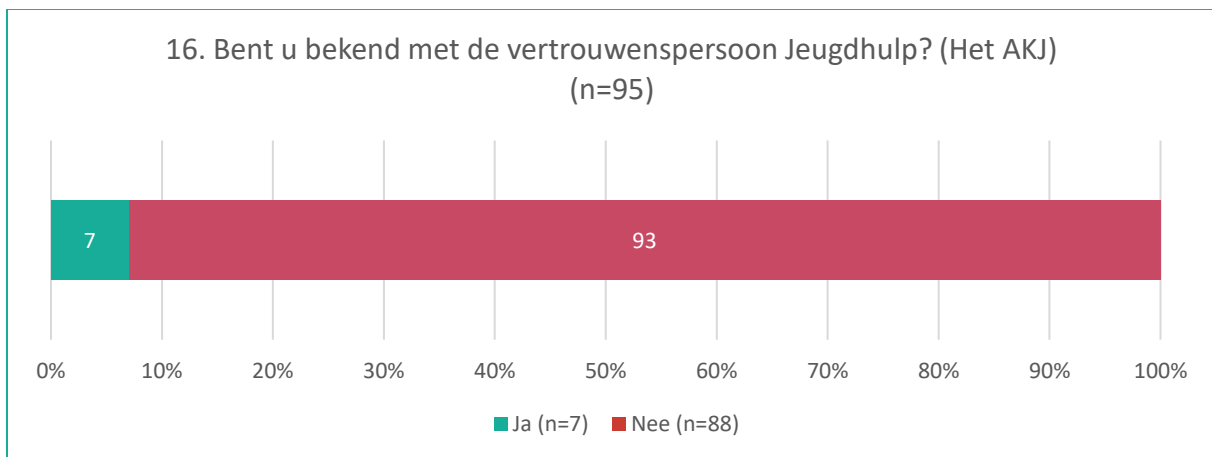




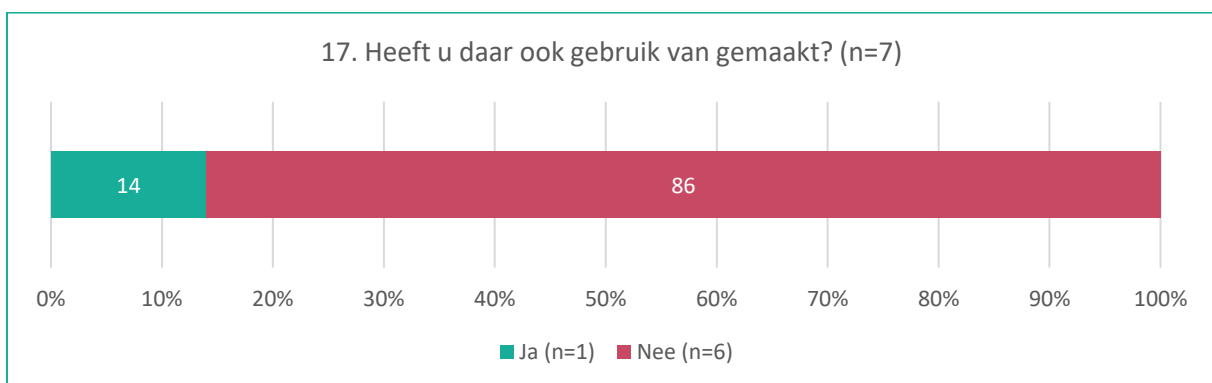
De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die op vraag 14 'ja' hebben geantwoord en gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner.



De volgende vraag is door alle deelnemers beantwoord.



De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die op vraag 16 'ja' hebben geantwoord en gebruik gemaakt hebben van de vertrouwenspersoon Jeugdhulp.



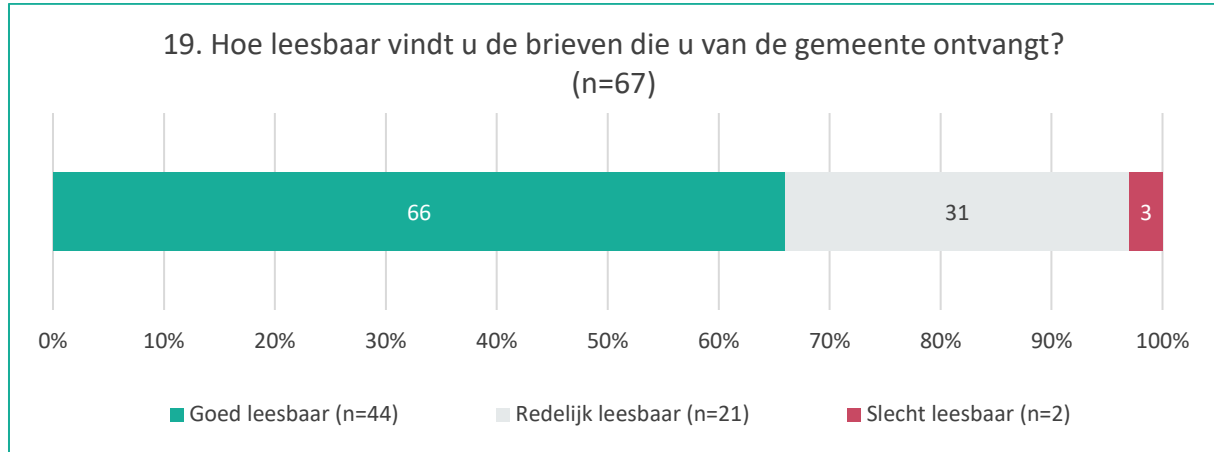
De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die op vraag 17 'ja' hebben geantwoord en dus gebruik gemaakt hebben van de vertrouwenspersoon. De deelnemer geeft aan een beetje gehad te hebben aan de hulp van de vertrouwenspersoon (v18; n=1).



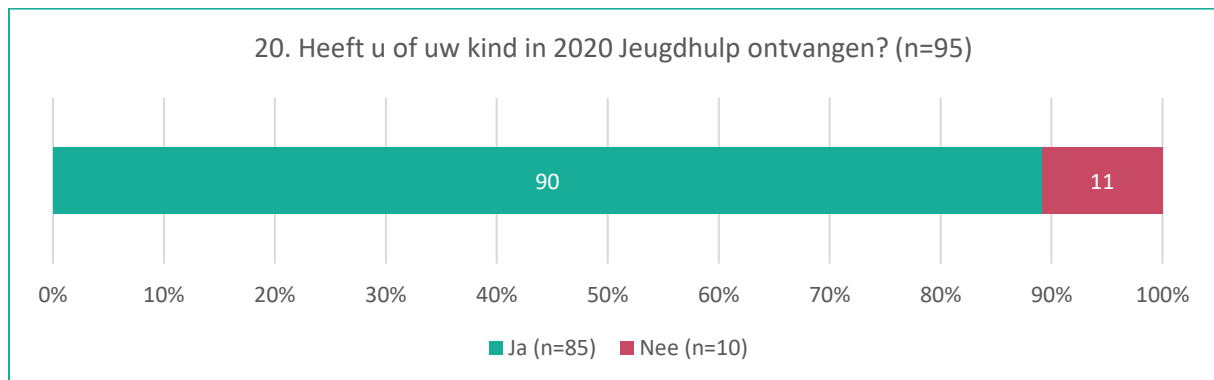
2.3 Kwaliteit van de hulp

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder en tijdens corona.

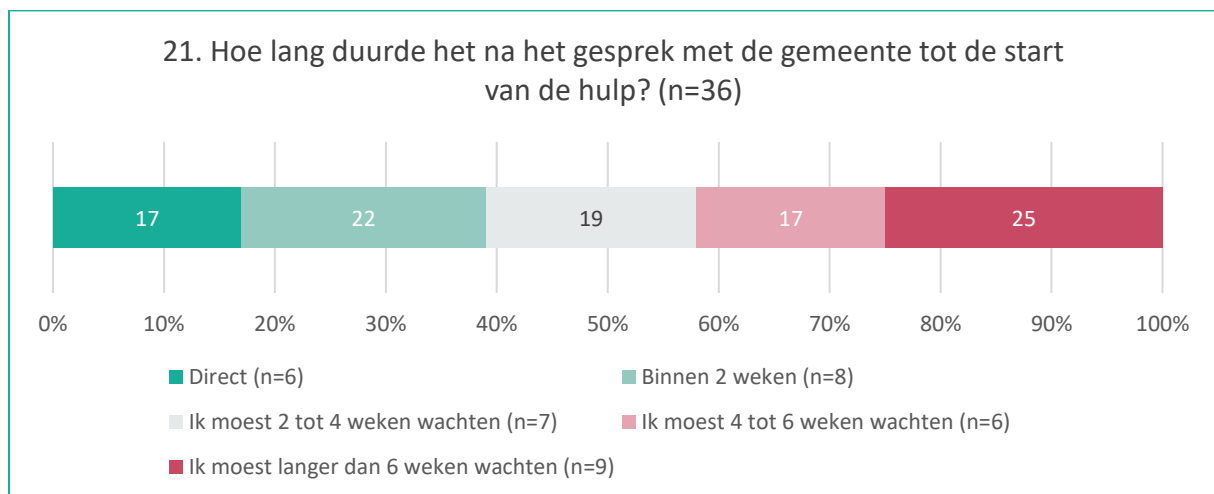
De volgende vraag is door alle deelnemers beantwoord.



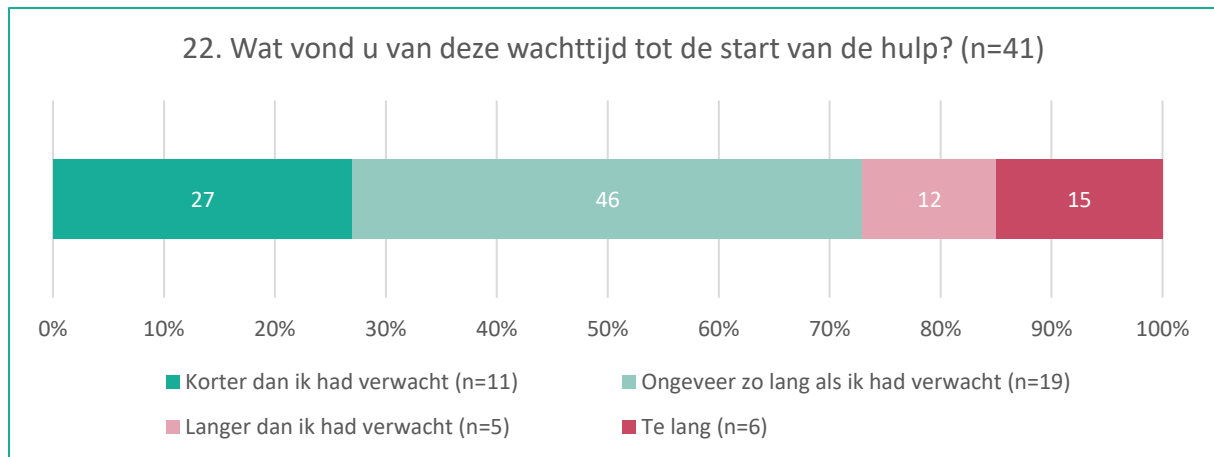
Antwoordoptie 'Niet van toepassing/weet ik niet': V19 (n=27).



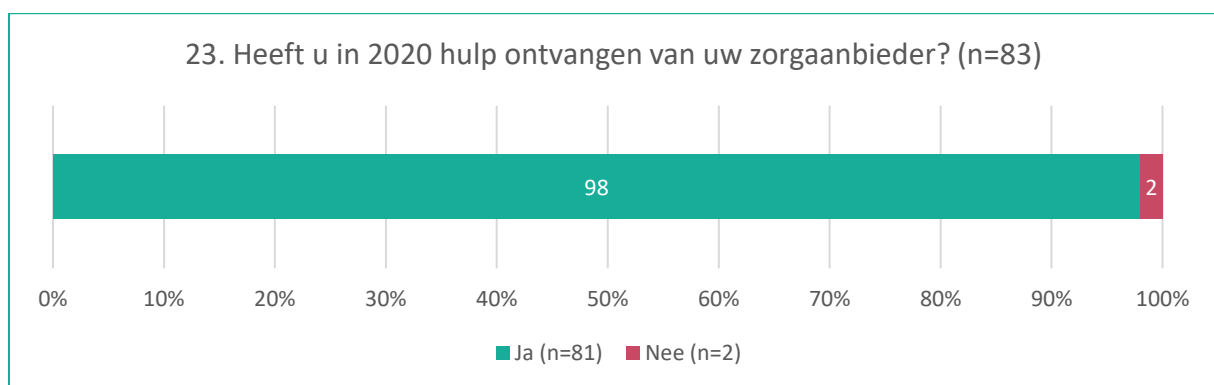
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die op vraag 20 'ja' hebben geantwoord en in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V21 (n=34). Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': V21 (n=14).



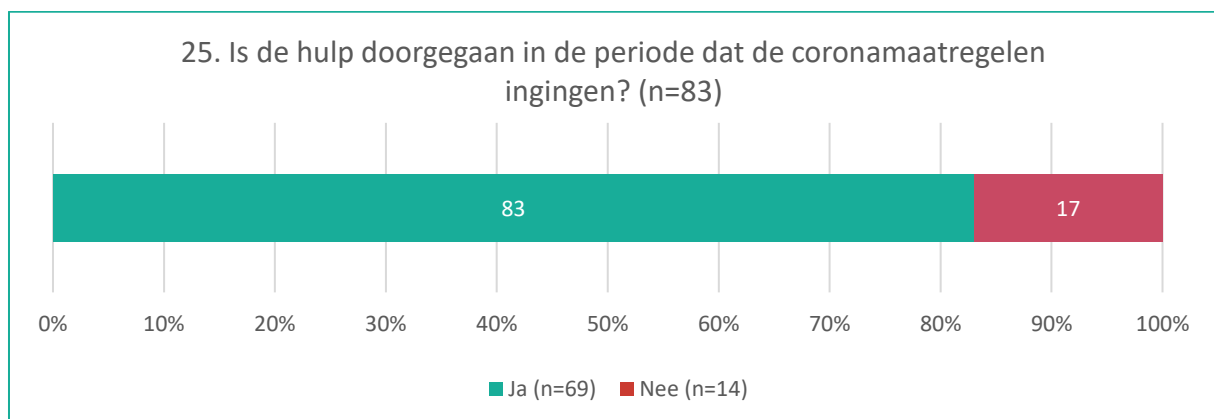
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': V22 (n=7).



Vraag 24

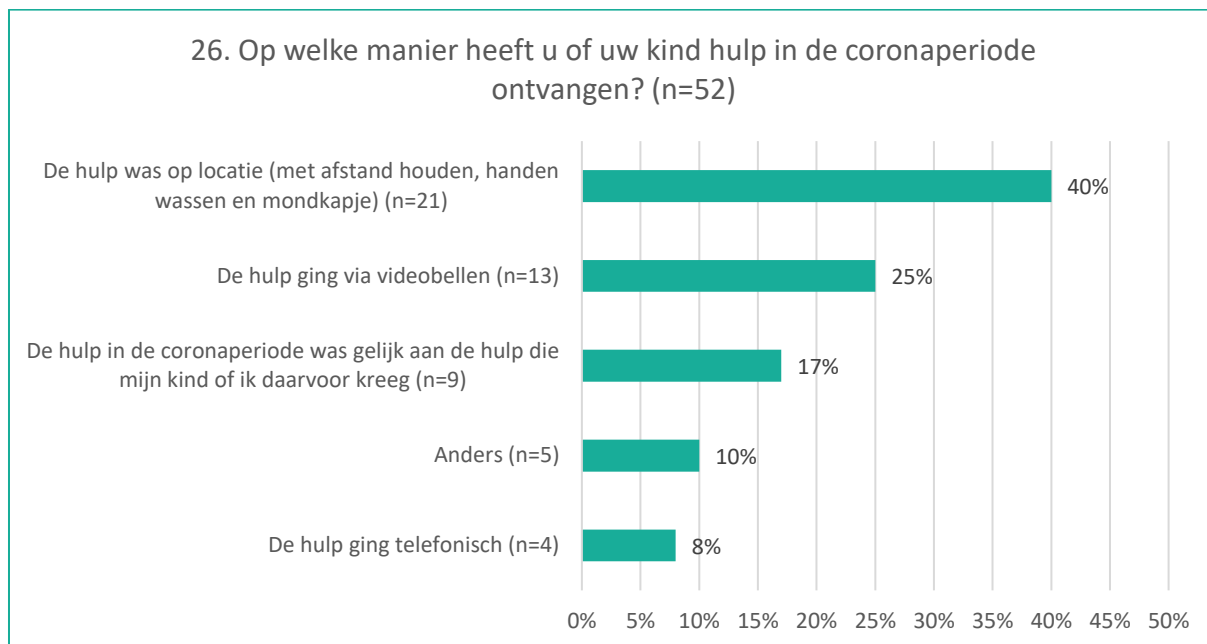
Vraag 24 is alleen beantwoord door deelnemers die op vraag 23 'nee' hebben geantwoord en geen hulp van hun zorgaanbieder hebben ontvangen. Een van de deelnemers geeft aan dat het traject al eerder is afgerond.

De volgende vraag is door alle deelnemers beantwoord.



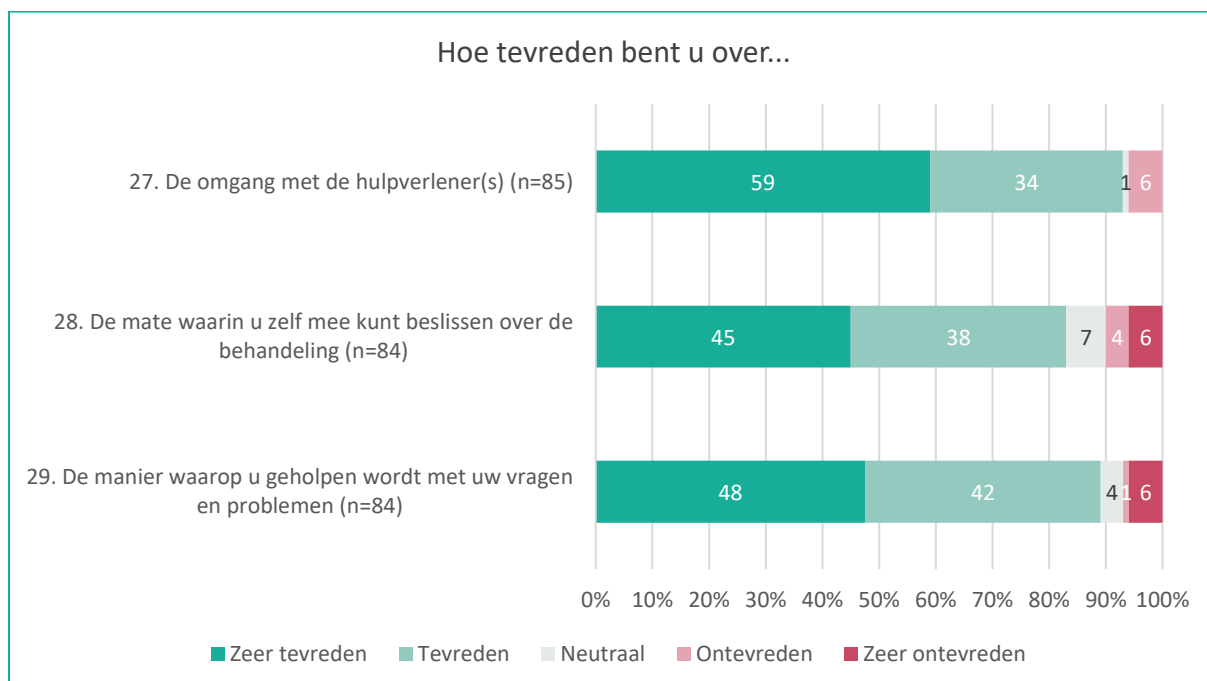


De volgende vraag is alleen beantwoord door deelnemers die bij vraag 25 'ja' hebben geantwoord en hulp hebben ontvangen tijdens de coronaperiode.



Bij antwoordoptie 'Anders' wordt onder andere genoemd: buiten wandelen (1x), eerst via videobellen en later buiten (1x), eerst videobellen en nu weer op locatie en thuis (1x), zowel via videobellen als op locatie (1x).

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die op vraag 23 'ja' hebben geantwoord en in 2020 hulp van hun zorgaanbieder hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Weet niet/niet van toepassing': V27 (n=0), V28 (n=1), V29 (n=1).

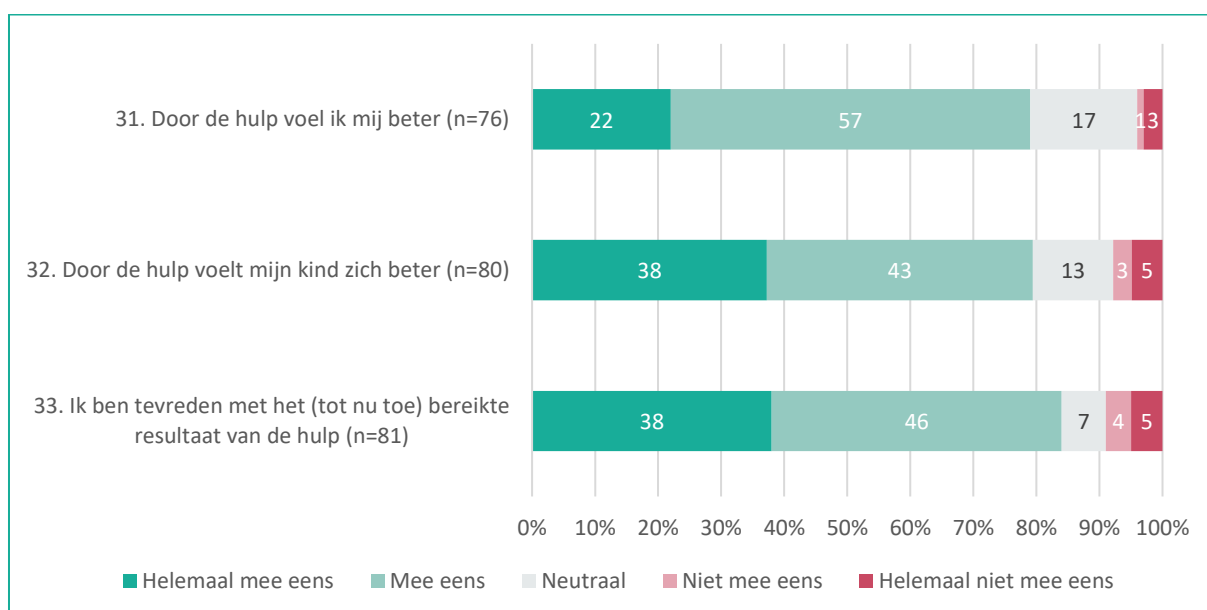


30. Hoe goed vindt u de hulp die u of uw kind krijgt? (n=183) (1=helemaal niet goed; 10=zeer goed)		
	n	%
1	0	0,0
2	1	1,2
3	0	0,0
4	1	1,2
5	0	0,0
6	1	1,2
7	13	15,7
8	35	42,2
9	23	27,7
10	9	10,8
Gemiddelde:	8,2	

2.4 Effect van de hulp

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het effect van de hulp.

De volgende vragen zijn door alle deelnemers beantwoord.



Antwoordoptie 'Weet niet/niet van toepassing': V31 (n=9), V32 (n=5), V33 (n=3).

Vraag 34

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 34 'Kunt u aangeven welk resultaat u ziet als gevolg van de hulp?'. In totaal hebben 75 deelnemers deze vraag beantwoord (anders dan 'niet van toepassing'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Bijna alle deelnemers geven aan positieve resultaten te zien. Zo benoemen vijf deelnemers dat hun kind beter in hun vel zit. Ook wordt genoemd dat ze door de hulp beter inzicht hebben gekregen (11x). Daarnaast worden volgens deelnemers emoties en gedachten meer besproken; heerst er een meer open sfeer in huis; begrijpen ze hun kind beter; en kunnen ze hun kind betere begeleiden.



- Tien deelnemers noemen dat ze door de hulp handvatten voor hun kind en voor zichzelf hebben gekregen. Hier kunnen ze op terugvallen, zodat ze beter kunnen omgaan in lastige situaties.
- Achttien deelnemers merken op dat hun kind beter functioneert. Deelnemers noemen hierbij dat hun kind zelfstandiger en oplossingsgericht is geworden. Ook wordt benoemd dat hun kind beter met veranderingen om kan gaan en meer onderneemt.
- Volgens negen deelnemers is hun kind zelfverzekerder en heeft hij/zij meer zelfvertrouwen.
- Zeven deelnemers benoemen dat de prestaties van hun kind op school zijn verbeterd. Zo heeft hun kind beter leren lezen en weten ze beter hoe ze moeten leren.
- Volgens zeven anderen heeft hun kind meer controle over gevoelens, emoties en problemen. Hun kind staat positiever in het leven en kan beter omgaan met emoties.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat hun kind beter gedrag vertoont. Zo zijn ze rustiger, minder boos en hebben ze meer concentratievermogen.
- Zes deelnemers benoemen dat zowel hun kind als zichzelf als ouder meer rust ervaren.
- Verder merken vier deelnemers op dat de klachten zijn verminderd. Zo geeft een van hen aan dat de angststoornis is verminderd en benoemt een ander dat de eetstoornis redelijk stabiel is.
- Tot slot geven een aantal deelnemers aan geen resultaat te zien. Zo noemt een deelnemer dat de angsten verdwenen omdat ze stopten met de hulp. Een ander benoemt dat de hulp stilligt door de coronasituatie. Vijf deelnemers geven aan dat ze nog geen duidelijke resultaten zien omdat de hulp net is begonnen of nog loopt.

2.5 Tot slot

De paragraaf bevat tot slot opmerkingen die deelnemers na alle vragen nog hebben achtergelaten.

Vraag 35

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 35 'Zijn er dingen waar u niet tevreden over bent? (Bijvoorbeeld over de hulp, de gesprekken met de gemeente of de hulpverleners)'. In totaal hebben 29 deelnemers deze vraag beantwoord (anders dan 'geen', 'nee' of 'niet van toepassing'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Zes deelnemers geven aan dat de communicatie vanuit de gemeente beter kan. Verbeterpunten zijn volgens hen: duidelijker maken wat de juiste aanvraagroute is; cliënten op de hoogte houden tijdens het proces; van tevoren informeren over eventuele eigen bijdragen; en uitleg krijgen waar de beschikking precies op gebaseerd is. Daarnaast geven deelnemers aan dat er teveel aan beleidsregels wordt gedacht in plaats van aan de hulp die nodig is voor het kind.
- Vier deelnemers plaatsen een opmerking over het aanvraagproces. Volgens deelnemers ligt de administratielast hoog; is er sprake van het kastje-naar-de-muur effect; is het verloop afhankelijk van de expertise van de medewerker; en bestaan er te veel zorgorganisaties waardoor het lastig is de juiste te kiezen. Tot slot geven drie deelnemers aan dat het lang heeft geduurd voordat de hulp echt opgestart was.
- Drie laten weten dat ze door de huisarts of de gezinsvoogd goed zijn geholpen bij de aanvraag.
- Wat betreft de hulp zelf geven twee deelnemers aan dat ze een te korte periode gebruik hebben kunnen maken van de hulp. Een ander zou het jammer vinden als de hulp niet verlengd zal worden. Tot slot laat iemand weten dat ze weinig hulp vanuit school hebben ontvangen.
- Twee deelnemers laten weten dat hulpverleners moeilijk te benaderen zijn of niet voldoende expertise hebben om de juiste hulp te bieden. Verder vindt een deelnemer de wisselingen in de hulpverleners vervelend. Een ander merkt op dat het voor ouder(s)/verzorger(s) lastig is dat er tegelijkertijd contact is met verschillende zorgorganisaties, het overzicht ontbreekt daardoor.



3 | Vergelijking 2020 | 2019

In de volgende tabel worden de gemiddelde resultaten van het huidige onderzoek vergeleken met de resultaten van het voorgaande jaar. Alleen de vragen die op dezelfde wijze gesteld zijn worden vergeleken. In de grijze balk staat het thema van de vragenlijst vermeld. Achter elke vraag is aangegeven wat de hoogst- en laagst mogelijke score is. In de linker kolom staan de ervaringen van deelnemers in 2020 (huidige meting) en in de rechterkolom de ervaringen van deelnemers in 2019 (vorige meting). Met kleuren is aangegeven of een score significant hoger of lager is dan het voorgaande jaar:

- **Rood** betekent een significant lagere score dan het voorgaande jaar.
- **Groen** betekent een significant hogere score dan het voorgaande jaar.

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. Indien een vraag door minder dan tien deelnemers is beantwoord ($n < 10$) is de score niet meegenomen in de tabel, vanwege beperkte representativiteit.

	2020	2019
Toegang		
Heeft u in 2020 een gesprek gehad met het sociaal team, een jeugdconsulent van de gemeente of de huisarts? (1=nee; 2=ja)	1,6	1,6
Wist u van tevoren dat u daar moest zijn met uw vraag? (1=nee; 2=ja)	1,5	1,6
Had u snel contact met de juiste persoon? (1=nee, dit duurde veel te lang; 4=ja, ik ben direct door de juiste persoon geholpen)	3,1	2,9
Hoe snel kon u verder in gesprek over uw hulpvraag? (1=ik moest langer dan 6 weken wachten; 5=direct)	3,2	3,3
Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik ben geholpen (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)	3,5	3,4
Het contact met de medewerker was prettig (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)	4,3	4,0
De medewerker luisterde goed naar mijn verhaal (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)	4,2	4,0
De medewerker heeft een goede oplossing met mij bedacht (1=helemaal niet mee eens; 5=helemaal mee eens)	4,3	3,7
Cliëntondersteuning en vertrouwenspersoon		
Bent u bekend met de onafhankelijke cliëntondersteuner? (1=nee; 2=ja)	1,2	1,1
Heeft u daar ook gebruik van gemaakt? (1=nee; 2=ja)	1,5	1,3
Heeft u wat aan de hulp van de cliëntondersteuner gehad? (1=nee, helemaal niet; 3=ja, het heeft mij geholpen)	n<10	n<10
Bent u bekend met de vertrouwenspersoon Jeugdhulp? (1=nee; 2=ja)	1,1	1,1
Heeft u daar ook gebruik van gemaakt? (1=nee; 2=ja)	n<10	1,1
Heeft u wat aan de hulp van de vertrouwenspersoon Jeugdhulp gehad? (1=nee, helemaal niet; 3=ja, het heeft mij geholpen)	n<10	n<10



	2020	2019
Kwaliteit van de hulp		
Hoe leesbaar vindt u de brieven die u van de gemeente ontvangt? (1=slecht leesbaar; 3=goed leesbaar)	2,6	2,8
Heeft u of uw kind in 2020 Jeugdhulp ontvangen? (1=nee; 2=ja)	1,9	1,9
Hoe lang duurde het na het gesprek met de gemeente tot de start van de hulp? (1=ik moest langer dan 6 weken wachten; 5=direct)	2,1	2,2
Wat vond u van deze wachttijd tot de start van de hulp? (1=te lang; 4=korter dan ik had verwacht)	2,9	2,8
Heeft u in 2020 hulp ontvangen van uw zorgaanbieder? (1=nee; 2=ja)	2,0	2,0
Hoe tevreden bent u over de omgang met de hulpverlener(s)? (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)	4,4	4,4
Hoe tevreden bent u over de mate waarin u zelf mee kunt beslissen over de behandeling? (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)	4,1	4,3
Hoe tevreden bent u over de manier waarop u geholpen wordt met uw vragen en problemen? (1=zeer ontevreden; 5=zeer tevreden)	4,2	4,2
Hoe goed vindt u de hulp die u of uw kind krijgt? (1=helemaal niet goed; 10=zeer goed)	8,2	7,8
Wat levert de ondersteuning mij op		
Door de hulp voel ik mij beter (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)	4,0	4,0
Door de hulp voelt mijn kind zich beter (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)	4,1	4,0
Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp (1 = helemaal niet mee eens; 5 = helemaal mee eens)	4,1	3,9

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
www.zorgfocuz.nl

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

