

RAPPORTAGE

Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp (Jongeren) over 2019

Gemeente Stichtse Vecht



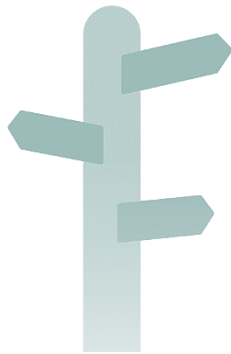
Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

Gemeente Stichtse Vecht - 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. Deze factsheet bevat de resultaten van jongeren.

Aantallen

Uitgenodigd	118
Ingevuld	26
Responspercentage	22%



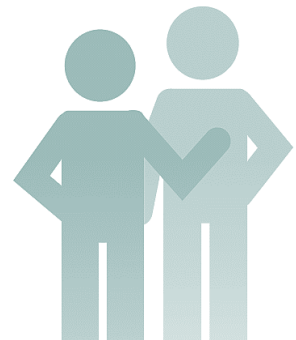
100%

werd (redelijk) snel naar de juiste persoon doorverwezen



22%

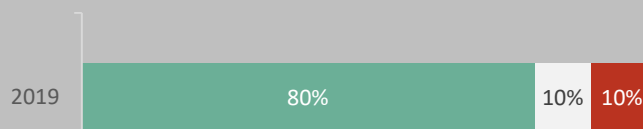
heeft een gesprek met het Sociaal Team of een Jeugdconsulent van de gemeente gehad



75%

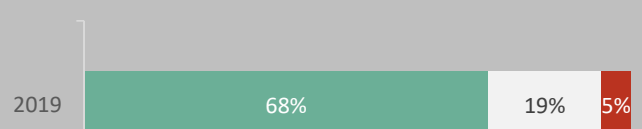
vindt dat samen een goede oplossing is bedacht

Ik ben tevreden over de omgang met de hulpverleners



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens

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



■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



68%

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



77%

voelt zich beter door de hulp



7,7

is het gemiddelde rapportcijfer voor de hulp die het kind ontvangt

CONTACT

KWALITEIT

RESULTAAT



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Onderzoeksdoelgroep	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 Toegang	4
2.2 Cliëntondersteuning	7
2.3 Kwaliteit van de hulp	8
2.4 Effect van de hulp	11
2.5 Tot slot	12





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Stichtse Vecht 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 Jeugdhulp-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet 2015 artikel 2.10 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle cliënten en ouder(s)/verzorger(s) van jongeren in de gemeente Stichtse Vecht die in 2019 gebruik gemaakt hebben van de Jeugdhulp. In maart/april 2020 is eenmalig een onderzoek over 2019 uitgevoerd. Alle inwoners van de gemeente Stichtse Vecht die in 2019 Jeugdhulp hebben aangevraagd, hebben een uitnodiging ontvangen.

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 gaat in op de volgende thema's:

- Toegang
- Cliëntondersteuning
- Kwaliteit van hulp
- Effect van hulp

De vragenlijst die voor dit onderzoek gebruikt is, is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Dataverzamelingmethode

Cliënten vanaf 12 jaar hebben eind maart een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Daarnaast zijn ook ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar aangeschreven. Na twee weken hebben cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) een herinneringsbrief ontvangen, opnieuw met vragenlijst en antwoordenvolop. Cliënten en ouder(s)/verzorger(s) konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten en ouder(s)/verzorger(s) hebben vier weken de tijd gehad om te reageren. Indien ouder(s)/verzorger(s) meerdere kinderen hebben die Jeugdhulp ontvangen, kregen ze voor elk kind tot en met 15 jaar een uitnodiging.



1.2.4 Respons

Onder cliënten en ouder(s)/verzorgers die bij 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	118
Totaal aantal reacties (bruto respons)	26 (22,0%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	26 (22,0%)
Nauwkeurigheidsmarge	17,0%

Uitgaande van 26 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 17,0%. 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 17,0% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 33,0% en 67,0% 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 op het leven van de cliënt.

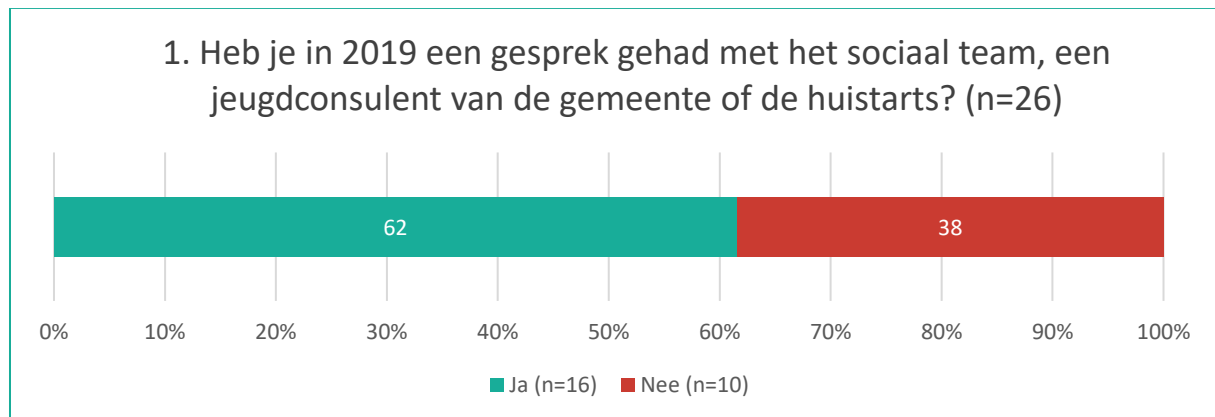
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De antwoorden 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet (meer)' zijn buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 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. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag beantwoord heeft. Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, dienen de resultaten zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. Resultaten geven slechts een indicatief beeld van de ervaringen.



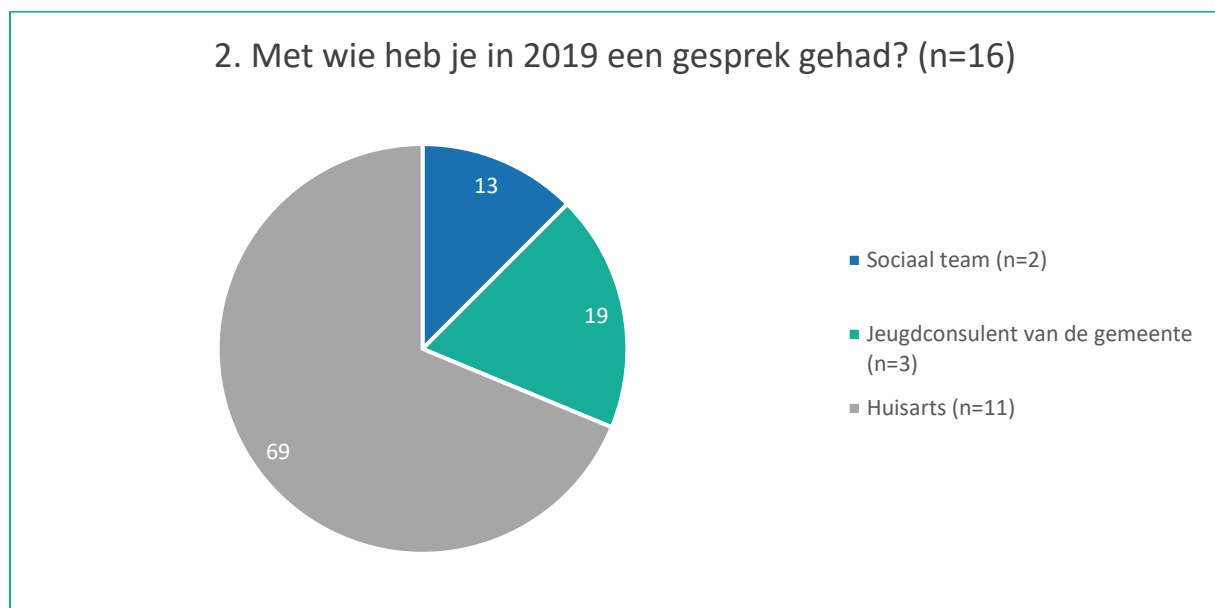
2 | Resultaten

2.1 Toegang

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het aanvragen van hulp.

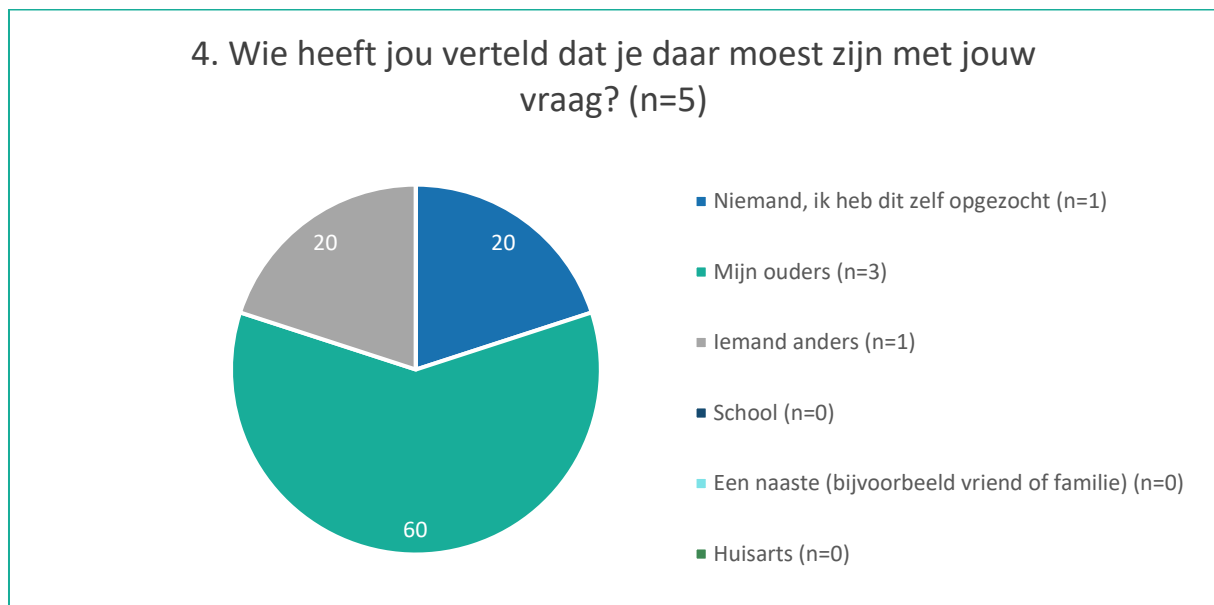
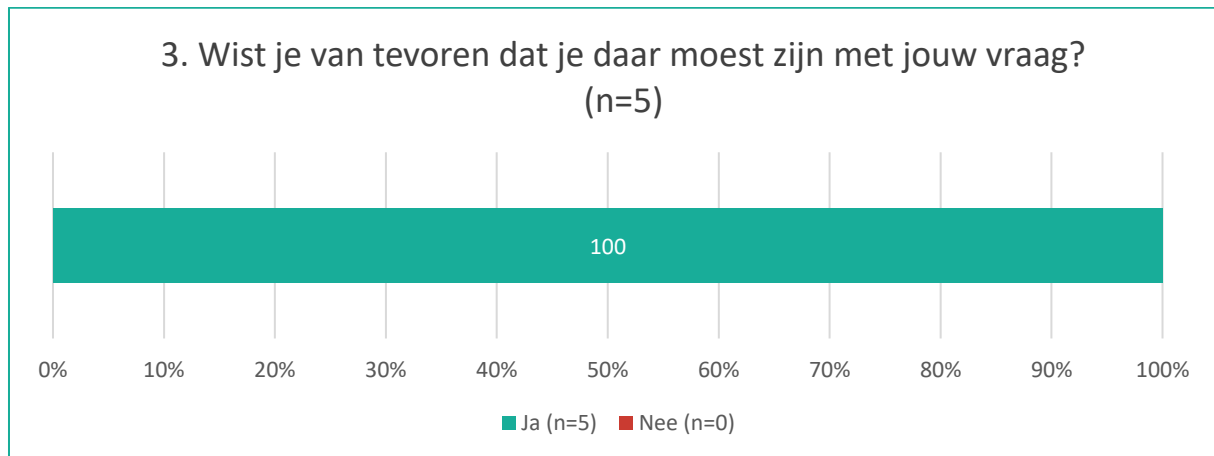


De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 1 'ja' hebben ingevuld en dus een gesprek met het sociaal team of een jeugdconsulent van de gemeente heeft gehad.



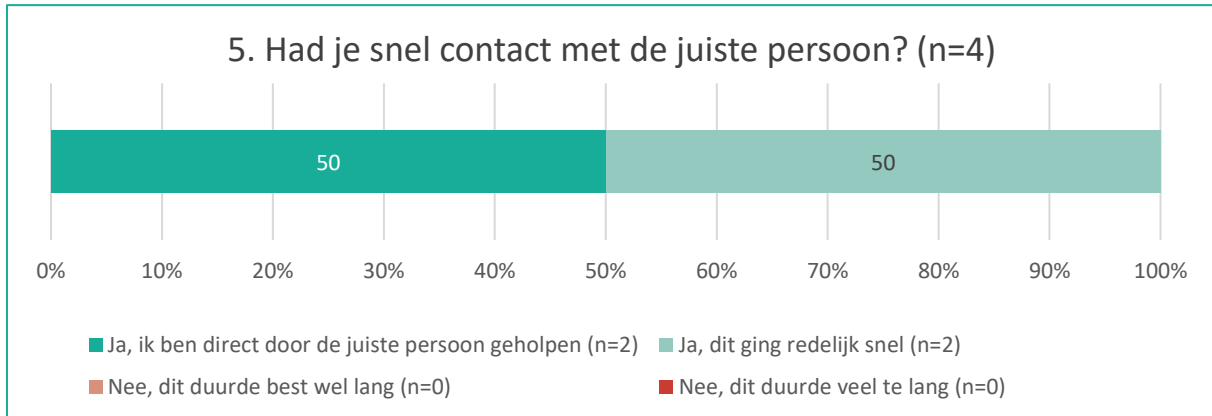


De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 2 'sociaal team' of 'jeugdconsulent van de gemeente' hebben ingevuld en dus een gesprek met één van beide gehad hebben.

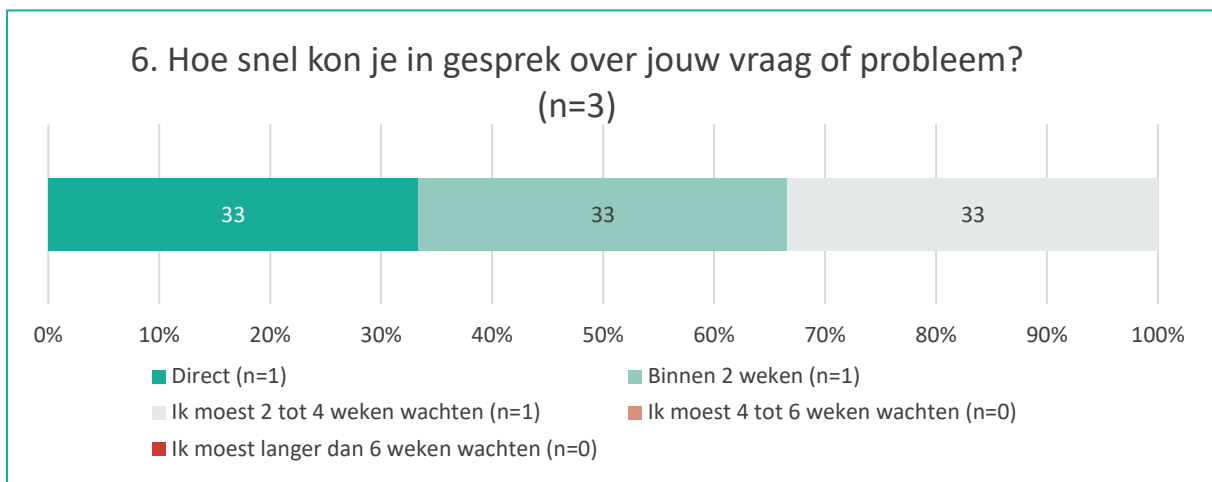


Bij antwoordoptie 'Iemand anders, namelijk' geeft de respondent het volgende antwoord: Jeugdhulp Team.

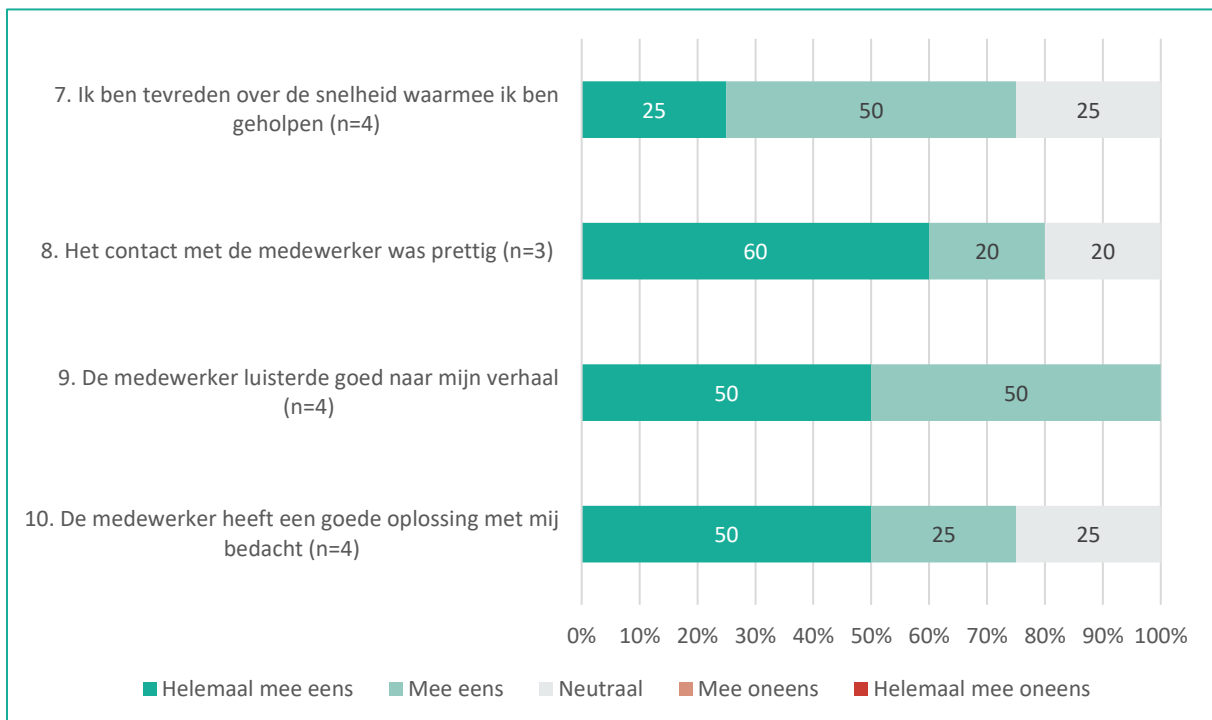




Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': V5 (n=1).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': V6 (n=2).



Antwoordoptie 'Weet niet/n.v.t.': V7 (n=1), V8 (n=0), V9 (n=0), V10 (n=0).



Samenvatting open vragen

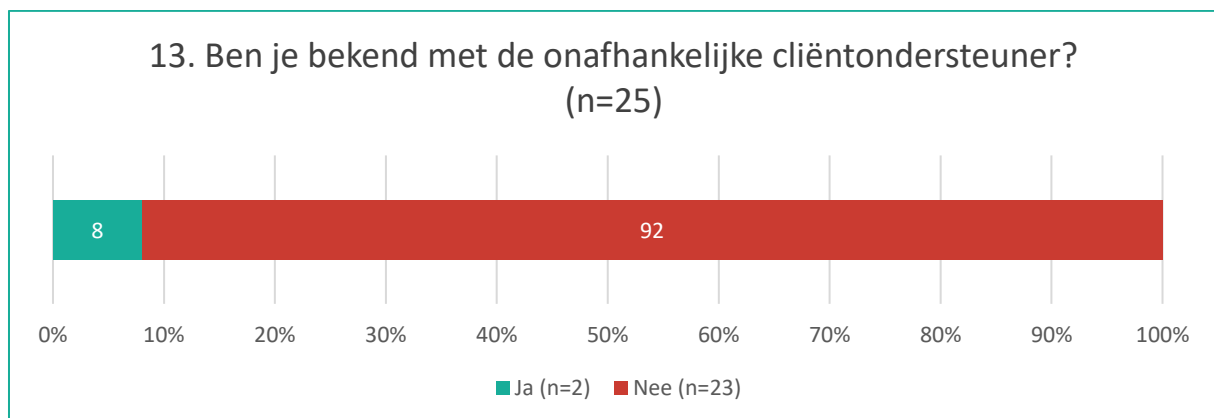
Hieronder volgen de antwoorden die respondenten hebben gegeven op Vraag 11 'Wat vond je goed of minder goed aan de gekozen oplossing?' en vraag 12 'Heb je nog verbetertips als het gaat om het aanvragen van de Jeugdhulp?'. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Twee respondenten zijn te spreken over de Jeugdhulp. Een respondent laat weten de juiste hulp te krijgen, de andere laat weten dat samen met het Jeugdhulp team naar oplossing werd gezocht.
- Een respondent geeft aan dat er niet werd gedacht aan de vraag van de respondent. Tot slot geeft een ander aan dat de medewerking van andere gezaghebbenden niet goed geregeld werd.
- Een verbetertip is om over meer specifieke kennis voor speciale situaties te beschikken.

2.2 Cliëntondersteuning

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de cliëntondersteuning.

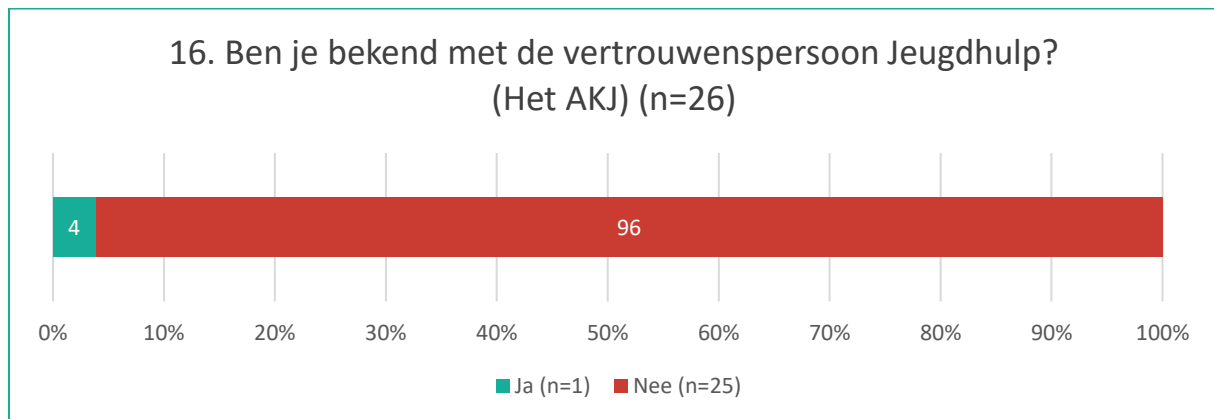
De volgende vraag is door alle respondenten beantwoord.



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 13 'ja' hebben geantwoord en dus bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner. Eén respondent heeft geen gebruik gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner, de andere respondent wel. Hij/zij laat weten niets aan de hulp van de onafhankelijke cliëntondersteuner te hebben gehad.



De volgende vraag is door alle respondenten beantwoord.

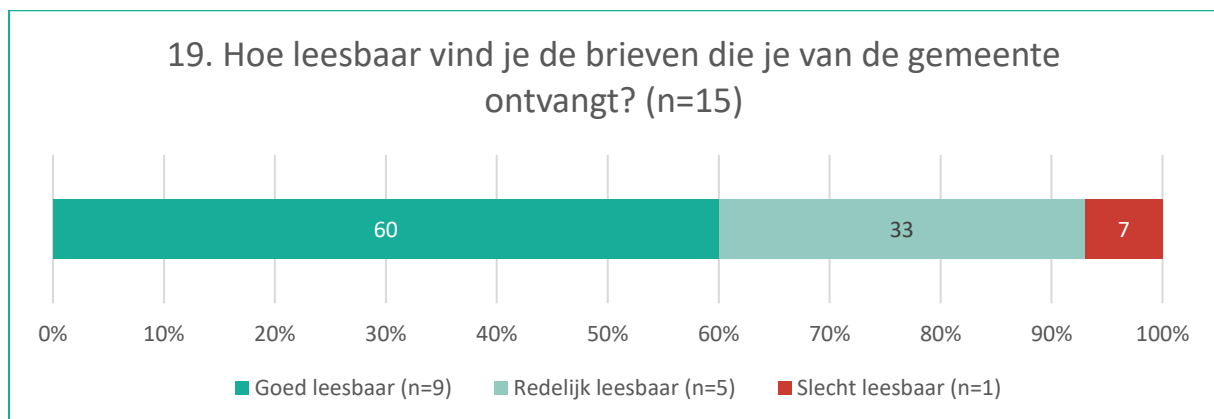


De volgende vraag is alleen beantwoord door de respondent die op vraag 16 'ja' heeft geantwoord en dus bekend is met de vertrouwenspersoon Jeugdhulp (Het AKJ). Hij/zij laat weten wel gebruik gemaakt te hebben van de vertrouwenspersoon Jeugdhulp (Het AKJ).

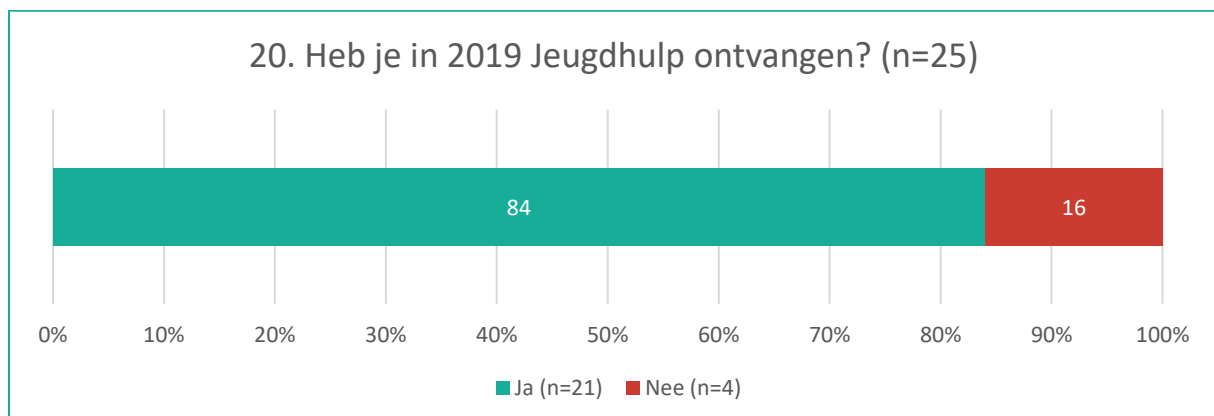
2.3 Kwaliteit van de hulp

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de kwaliteit van de hulp.

De volgende vraag is door alle respondenten beantwoord.

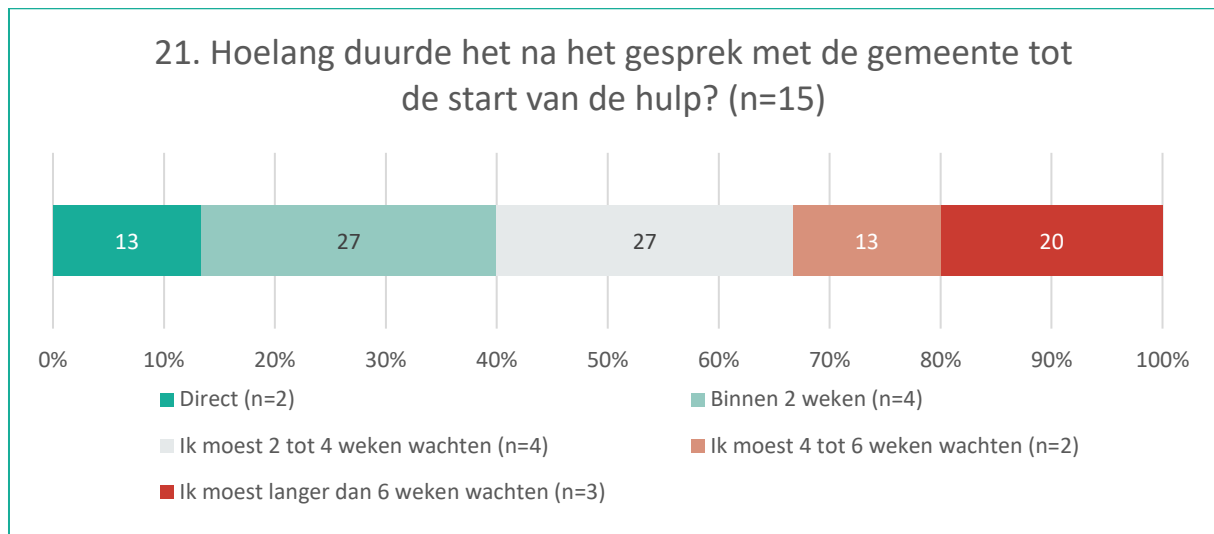


Antwoordoptie 'Niet van toepassing / weet ik niet': V19 (n=11).

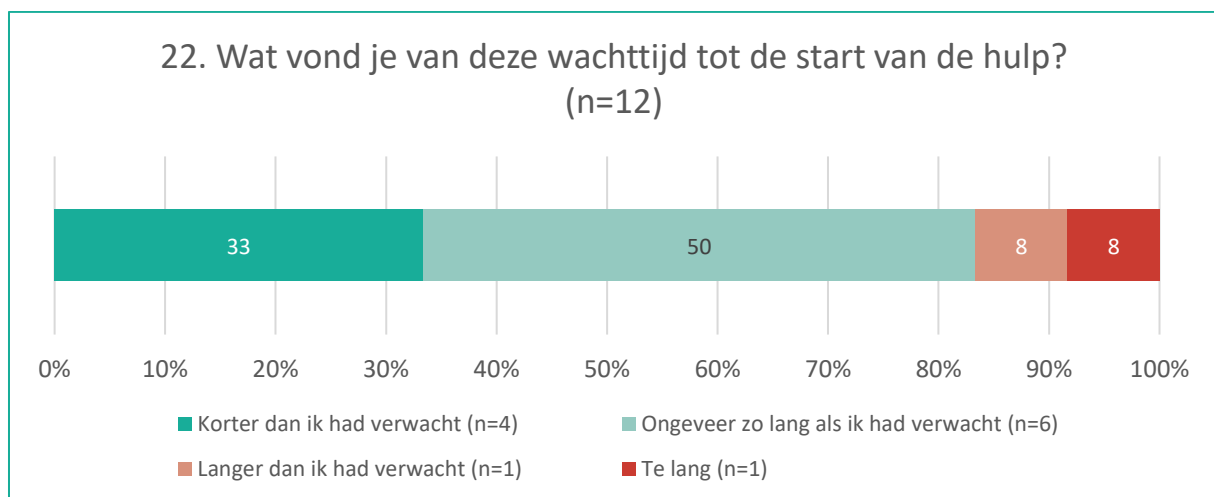




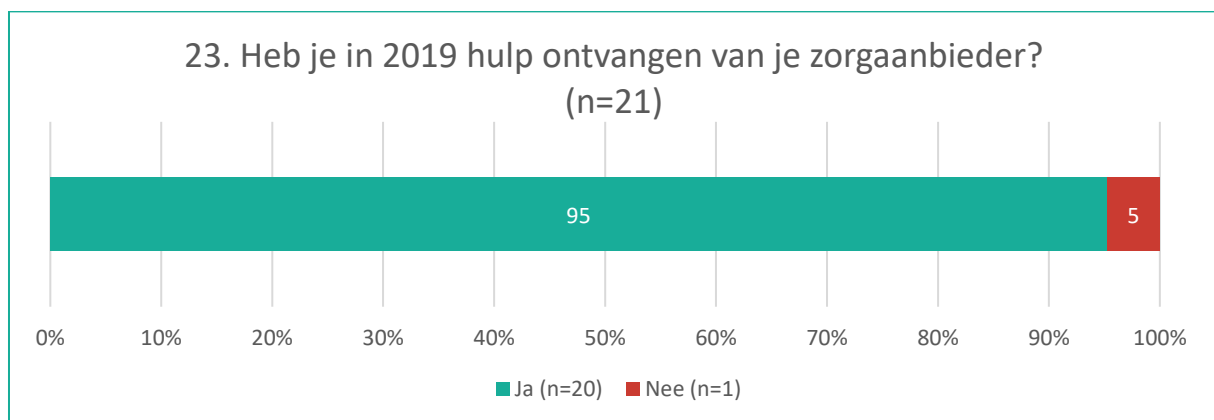
De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 20 'ja' hebben geantwoord en dus gebruik in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V21 (n=2). Optie 'Weet ik niet meer': V21 (n=5).



Antwoordoptie 'weet ik niet meer': V22 (n=3)

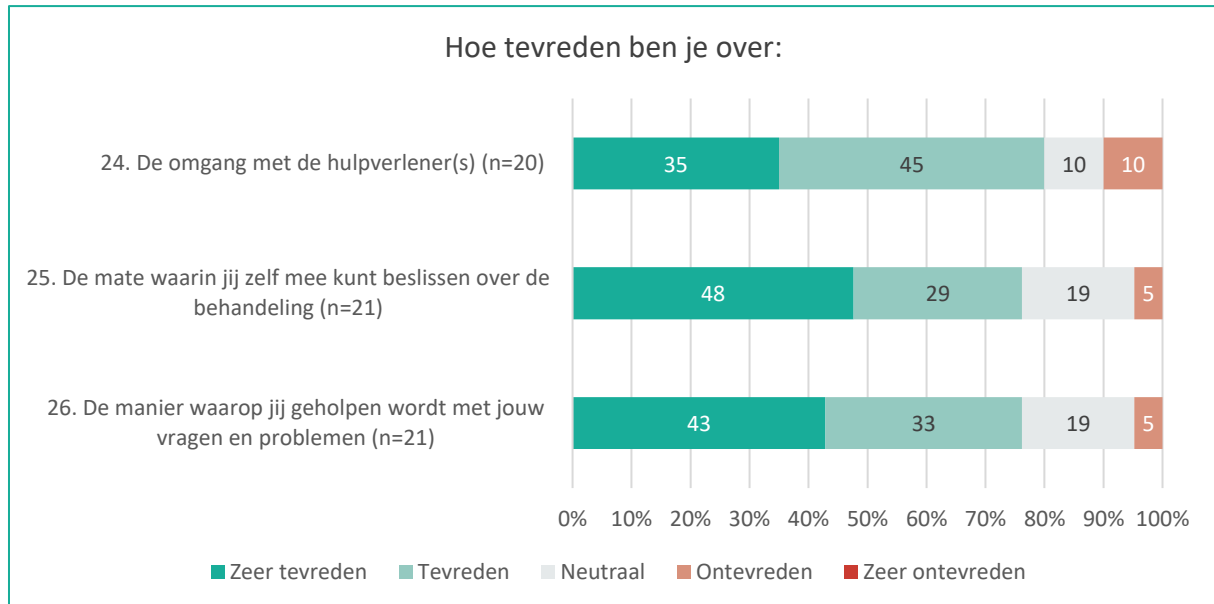




Samenvatting open vraag

De volgende vraag is alleen beantwoord door de respondent die op vraag 23 'nee' heeft geantwoord en dus geen Jeugdhulp van zijn/haar zorgaanbieder heeft ontvangen. De respondent laat weten dat de hulp niet nodig was.

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die op vraag 23 'ja' hebben geantwoord en dus Jeugdhulp van hun zorgaanbieder hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Weet niet/n.v.t.': V24 (n=2), V25 (n=1), V26 (n=1).

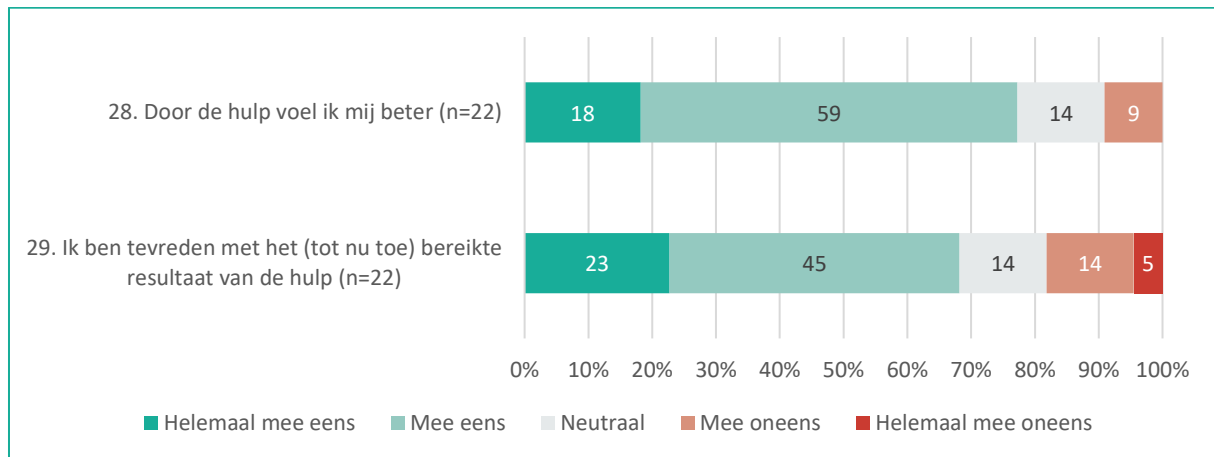
27. Hoe goed vind je de hulp die je krijgt? (1=helemaal niet goed; 10=zeer goed) (n=21)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	2	9,5
5	0	0,0
6	0	0,0
7	8	28,1
8	5	23,8
9	3	14,3
10	3	14,3
Gemiddelde:	7,7	



2.4 Effect van de hulp

Deze paragraaf toont de resultaten van ervaringen van respondenten over het effect van de hulp.

De volgende vragen zijn door alle respondenten beantwoord.



Antwoordoptie 'Weet niet/n.v.t.': V28 (n=0), V29 (n=0).

Samenvatting open vraag

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 30 'Kun je aangeven welk resultaat je ziet als gevolg van de hulp?'. In totaal hebben twintig respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Drie respondenten spreken van een vooruitgang door de hulp. Respondenten geven specifiek aan dat ze minder snel boos worden en rustiger zijn; dat schoolprestaties verbeteren; dat het concentreren is makkelijker is; en dat ze meer zelfvertrouwen hebben en het communiceren makkelijker gaat. Eén geeft aan niets aan de hulp te hebben.
- Een respondent laat weten dat de kennis over de hulpvraag nu vergroot is.
- Tot slot zegt iemand het moeilijk te vinden om te zeggen wat het effect is; het is onbekend hoe het zonder de hulp zou zijn gegaan.



2.5 Tot slot

De paragraaf bevat tot slot opmerkingen die respondenten na de vragenlijst hebben achtergelaten.

Samenvatting open vraag

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 31 'Zijn er dingen waar u niet tevreden over bent?'. In totaal hebben 21 respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Veel respondenten geven aan dat er niet iets is waar ze niet tevreden over zijn.
- Een drietal respondenten laat weten dat ze het opstarten van de hulp lang vonden duren.
- Een respondent laat weten de wisselingen in contactpersonen vervelend te vinden; een ander zegt dat de wisseling tussen contactpersonen heel lang heeft geduurd. Tevens geeft een respondent aan dat er binnen de organisatie te weinig kennis is.
- Een enkele respondent vindt dat er te weinig uitdaging is, een ander geeft aan het huiswerk te veel te vinden.

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

Dennis Kremer – d.kremer@zorgfocuz.nl

