

**RAPPORTAGE**

# Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp (Ouders) over 2019

Gemeente Stichtse Vecht



# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

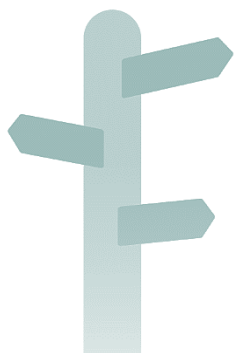
## Gemeente Stichtse Vecht - Ouders

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 ouder(s)/verzorg(er)s.

### Aantallen

Uitgenodigd	334
Ingevuld	120
Responspercentage	36%

### CONTACT



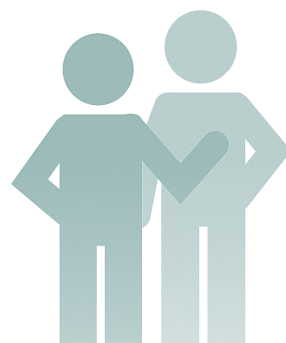
**75%**

werd (redelijk) snel naar de juiste persoon doorverwezen



**60%**

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

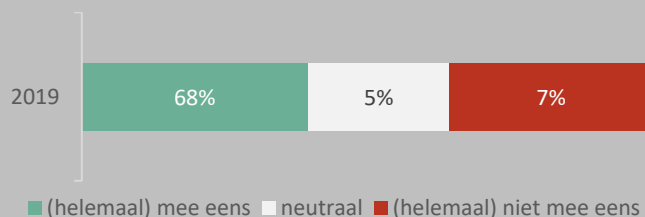


**69%**

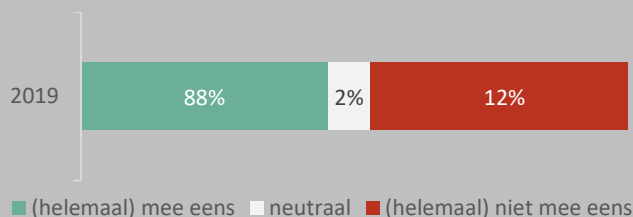
vindt dat samen een goede oplossing is bedacht

### KWALITEIT

#### Ik ben tevreden over de omgang met de hulpverleners



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



### RESULTAAT



**78%**

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



**88%**

voelt zich beter door de hulp



**7,8**

is het gemiddelde rapportcijfer voor de hulp die het kind ontvangt



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>2</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>2</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>2</b>
1.2.1 Onderzoeksdoelgroep	2
1.2.2 Vragenlijst	2
1.2.3 Dataverzamelingmethode	2
1.2.4 Respons	3
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>3</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Toegang</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Cliëntondersteuning</b>	<b>7</b>
<b>2.3 Kwaliteit van de hulp</b>	<b>9</b>
<b>2.4 Effect van de hulp</b>	<b>12</b>
<b>2.5 Tot slot</b>	<b>13</b>





# 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 Dataverzamelmethode

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) meer 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	334
Totaal aantal reacties (bruto respons)	120 (35,9%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	120 (35,9%)
Nauwkeurigheidsmarge	7,2%

Uitgaande van 120 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 7,2%. 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 7,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 42,8% en 57,2% ligt.

## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van ouder(s)/verzorger(s). 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). 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.

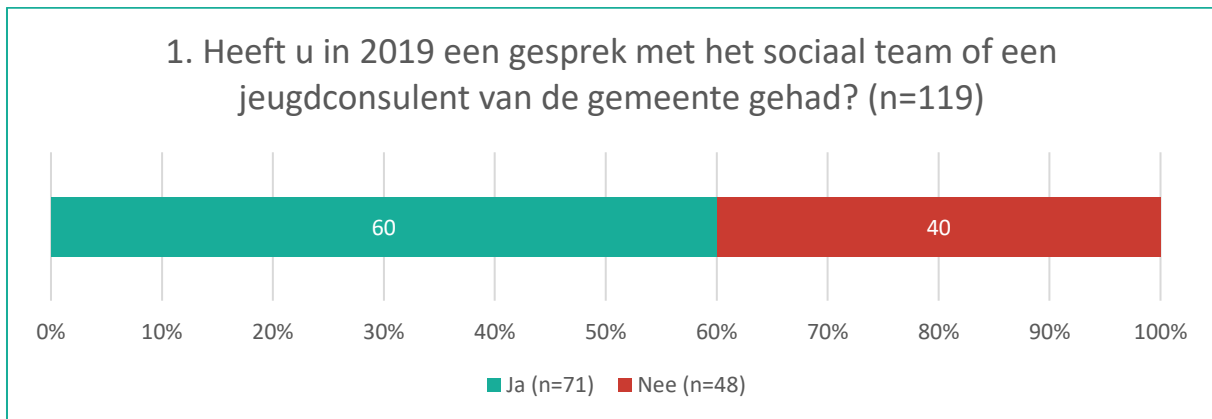




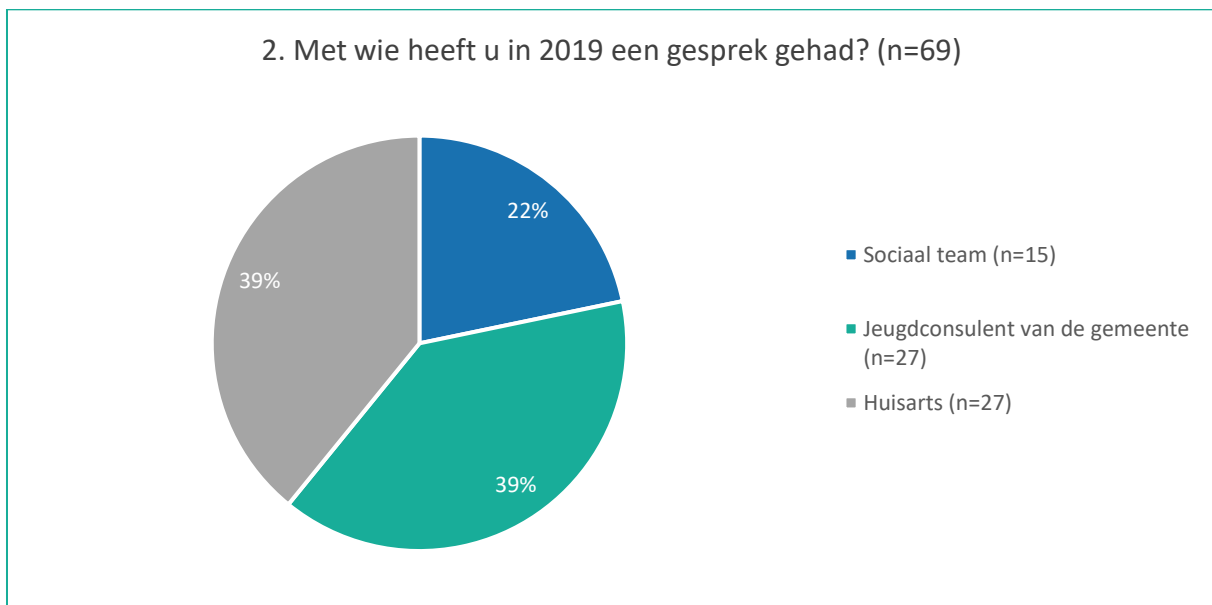
## 2 | Resultaten

### 2.1 Toegang

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

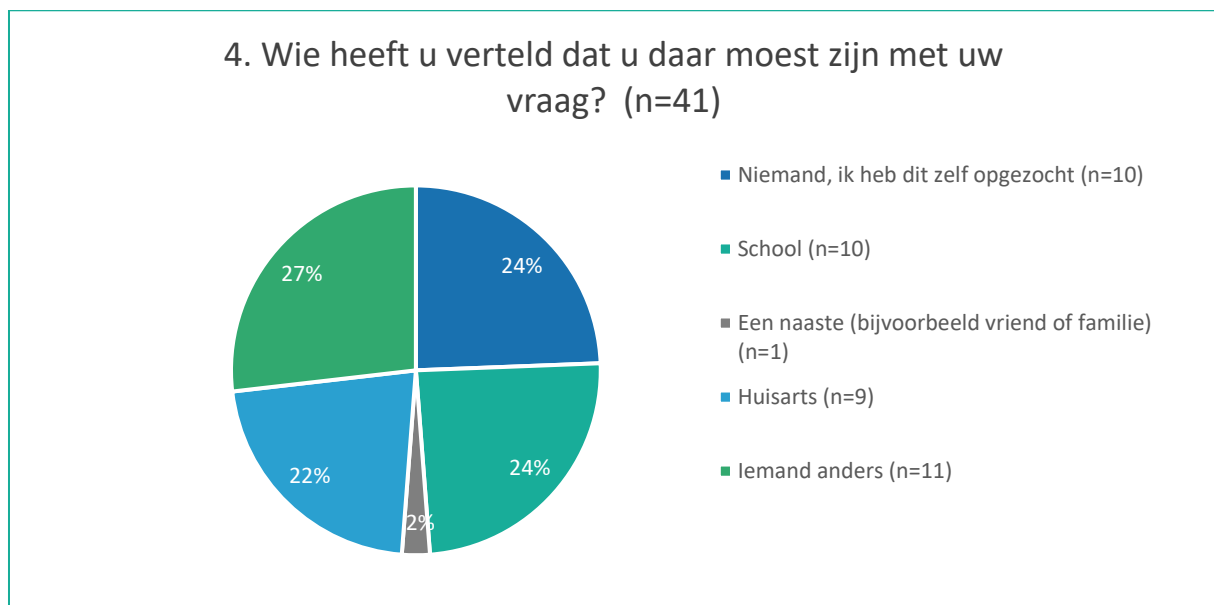
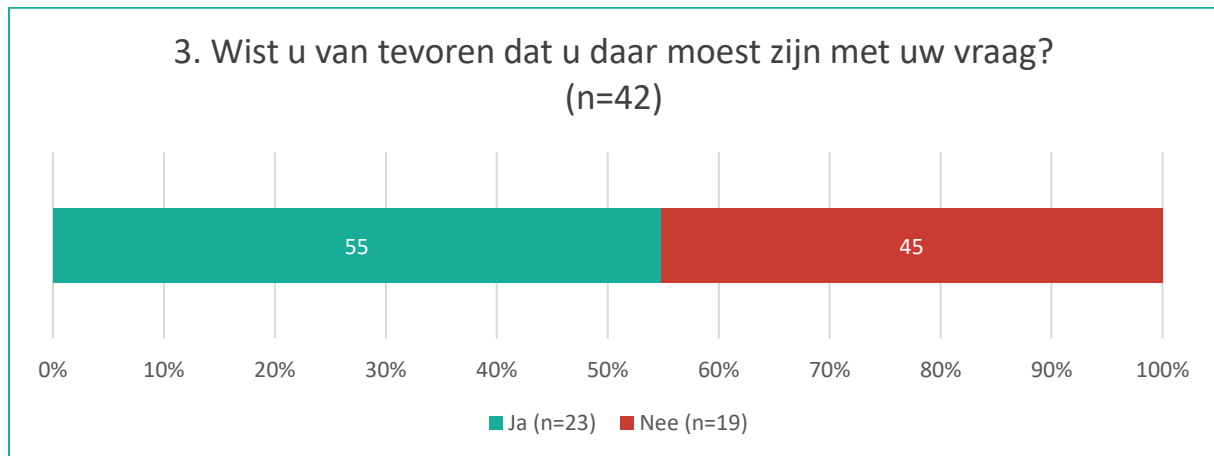


De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 1 'ja' hebben ingevuld en dus een gesprek met het sociaal team of een jeugdconsulent van de gemeente heeft gehad.

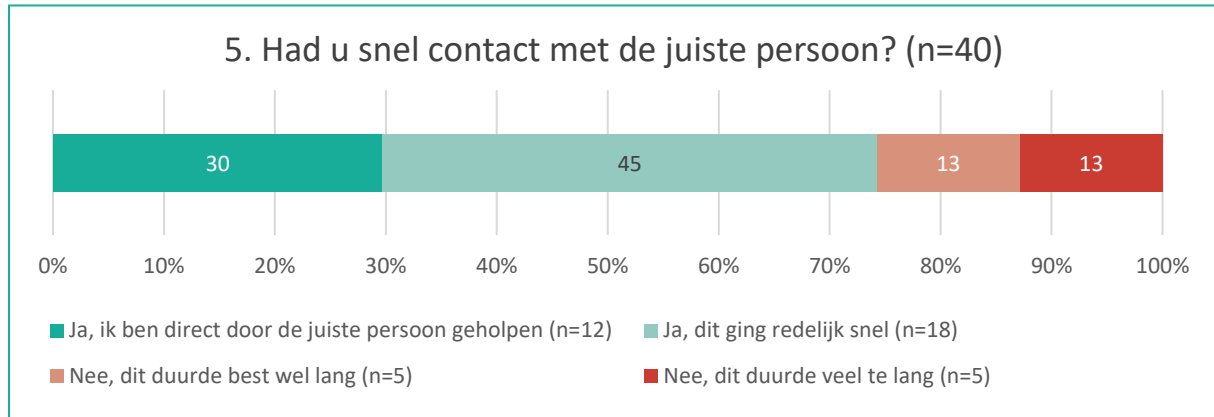




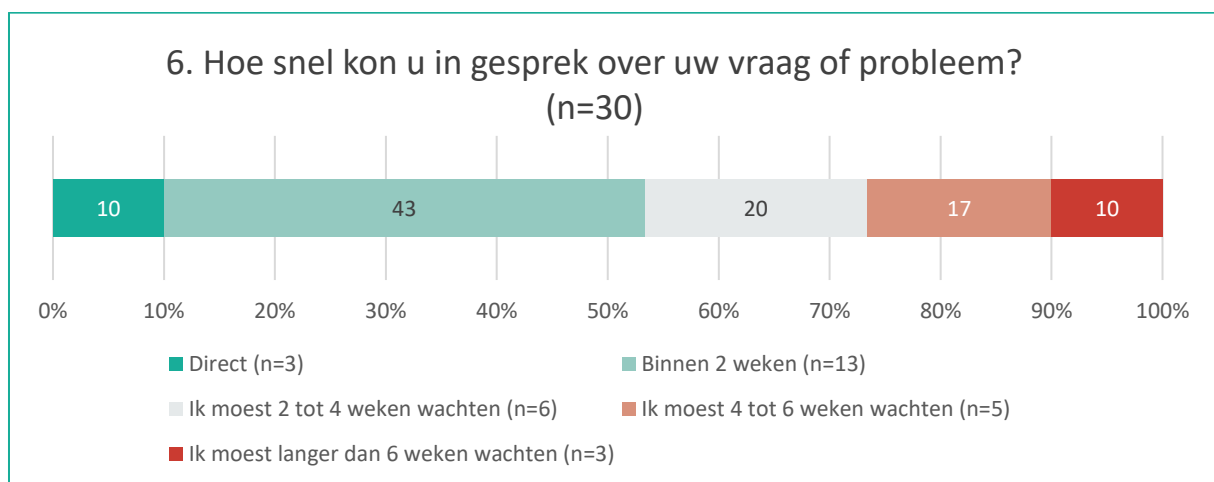
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 2 'sociaal team' of 'jeugdconsulent van de gemeente' hebben ingevuld en dus een gesprek met één van beide gehad hebben.



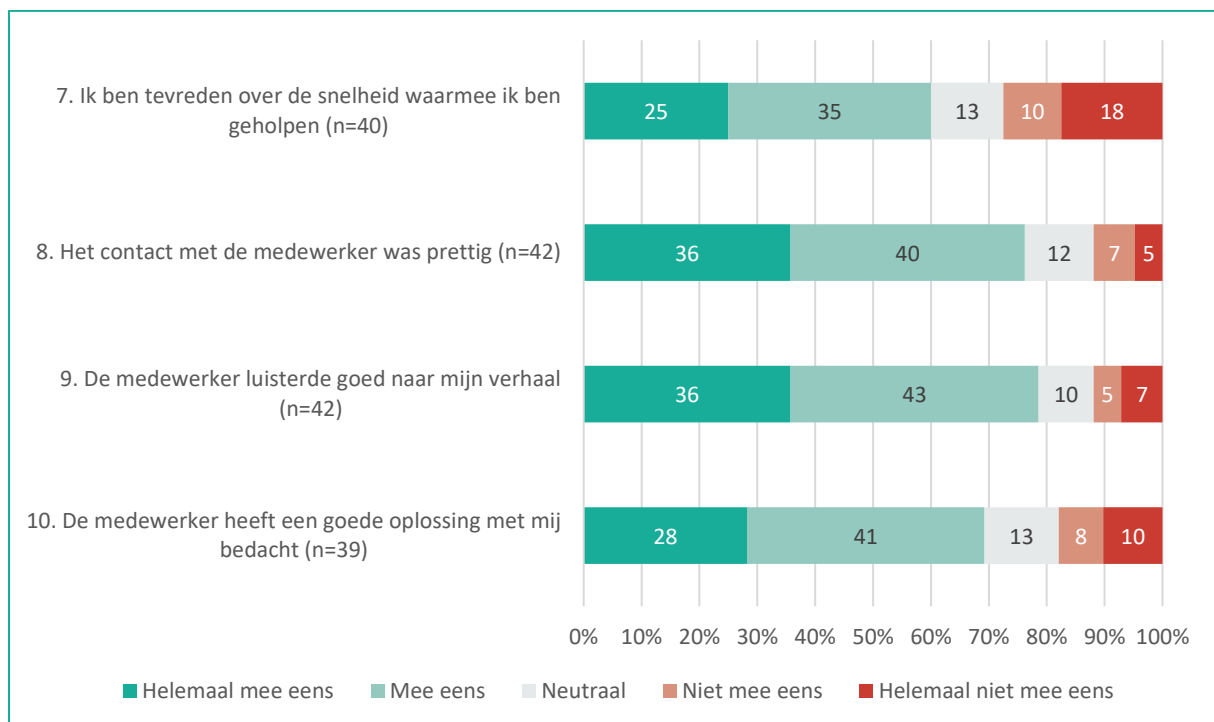
Bij antwoordoptie 'Iemand anders, namelijk...' werden onder andere de volgende antwoorden gegeven: consultatiebureau (1x), GGZ (2x), huisarts (2x), jeugdhulp (1x), revalidatiearts (1x), Spirit (1x), Veilig Thuis (2x), via werk (1x).



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



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': V6 (n=11).



Antwoordoptie 'Weet niet/n.v.t.': V7 (n=1), V8 (n=0), V9 (n=0), V10 (n=2).





### Samenvatting open vragen

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 11 'Wat vond u goed of minder goed aan de gekozen oplossing?'. In totaal hebben 31 respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten geven aan dat de zorg goed aansluit bij de persoonlijke situatie. Er wordt geluisterd naar advies van andere relevante organisaties, zoals de school van het kind.
- Daarnaast wordt volgens respondenten een goede inschatting gemaakt of doorverwijzing naar een andere organisatie nodig is en vervolgens wordt doorverwezen naar de juiste organisatie.
- Zorgaanbieders laten de respondenten tevens goed meedenken met oplossingen, respondenten laten weten dit zeer te waarderen.
- Een enkele respondent geeft aan dat het aanvraagproces traag verliep.

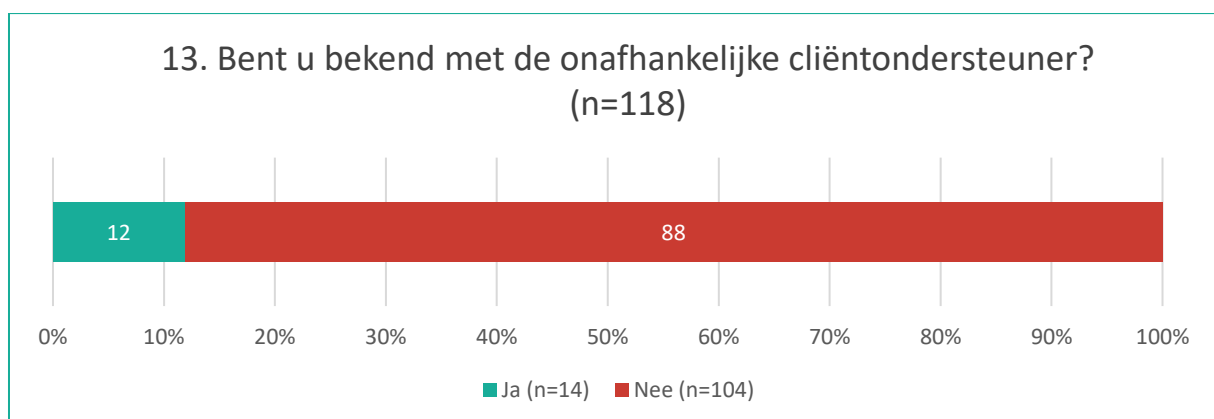
Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 12 'Heeft u nog verbetertips als het gaat om het aanvragen van de Jeugdhulp?'. In totaal hebben 31 respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Respondenten geven aan dat een beter inschatting moet worden gemaakt over de benodigde zorg. Daarnaast kan volgens enkele respondenten beter naar hen geluisterd worden.
- Een aantal respondenten geeft aan dat de aanvraag kan sneller afgehandeld worden.
- Tot slot, zou een vaste medewerker op prijs worden gesteld in plaats van de wisselende contacten.

## 2.2 Cliëntondersteuning

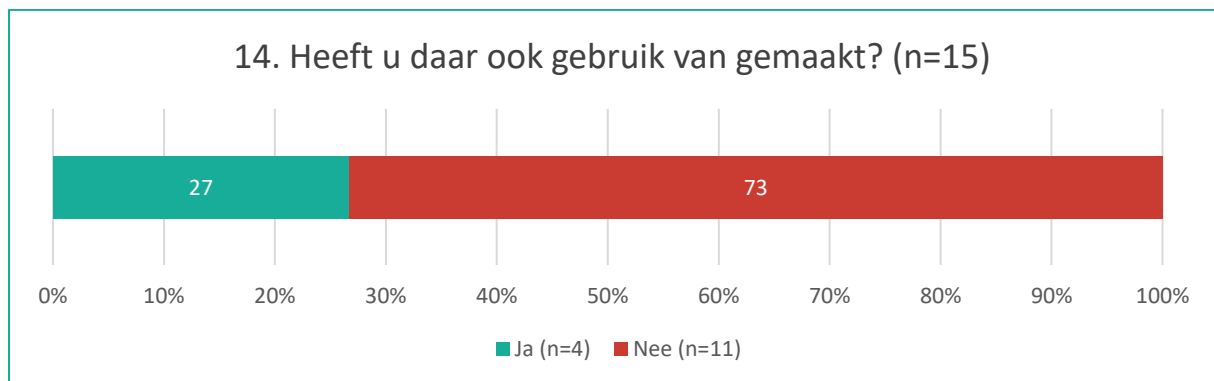
Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de cliëntondersteuning.

De volgende vraag is door alle respondenten beantwoord.



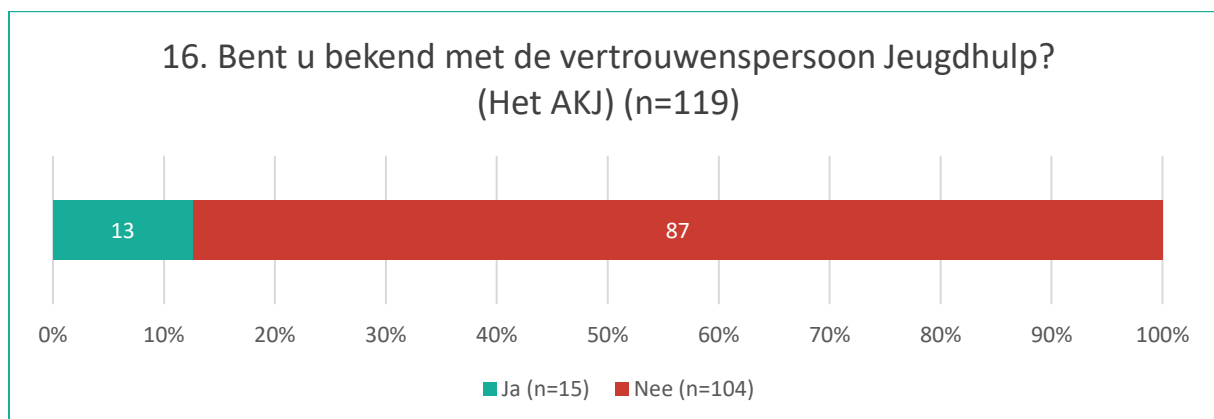


De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 13 'ja' hebben geantwoord en dus bekend zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner.

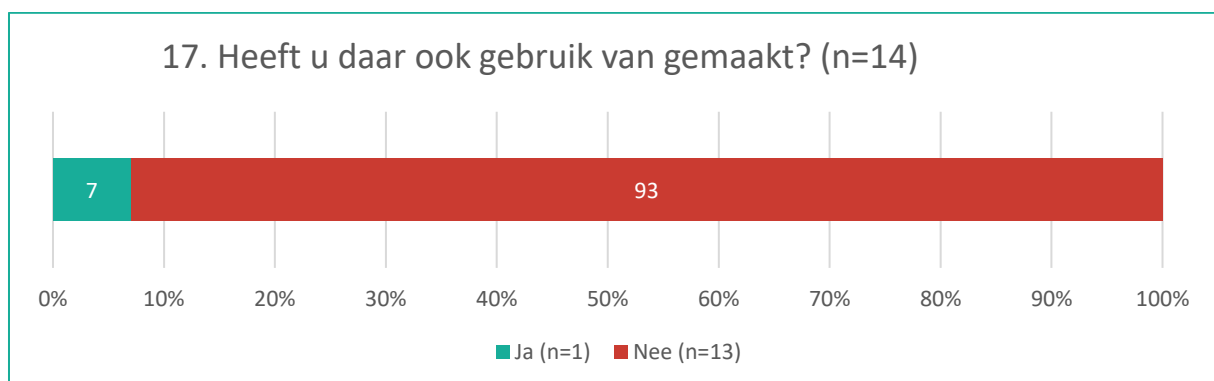


De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 14 'ja' hebben geantwoord en dus gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Alle vier respondenten geven aan te zijn geholpen door de onafhankelijke cliëntondersteuner, waarvan twee 'een beetje'.

De volgende vraag is door alle respondenten beantwoord.



De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 16 'ja' hebben geantwoord en dus bekend zijn met de vertrouwenspersoon Jeugdhulp (Het AKJ).



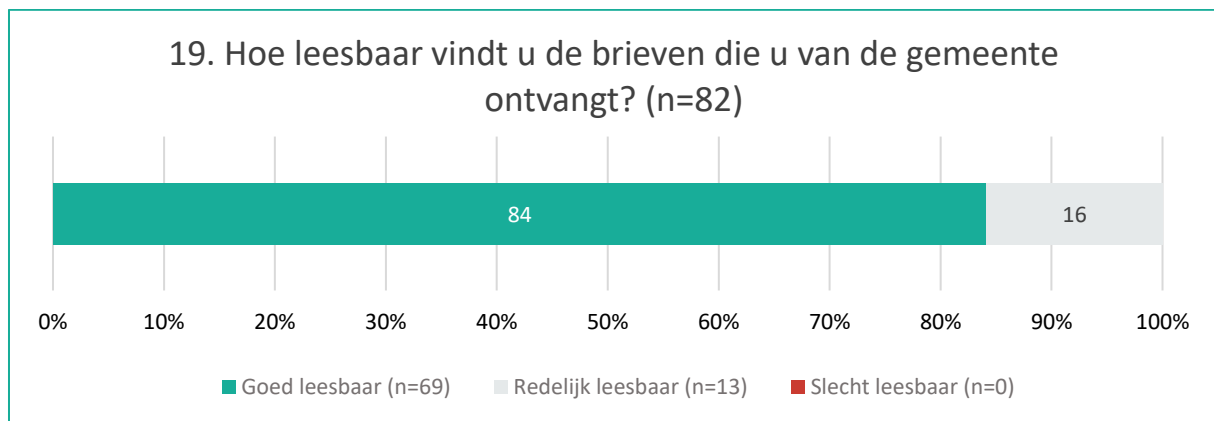


De volgende vraag is alleen beantwoord door de respondent die op vraag 17 'ja' heeft geantwoord en dus gebruik gemaakt heeft van de vertrouwenspersoon Jeugdhulp (Het AKJ). De respondent geeft aan niets gehad te hebben aan de hulp van de vertrouwenspersoon.

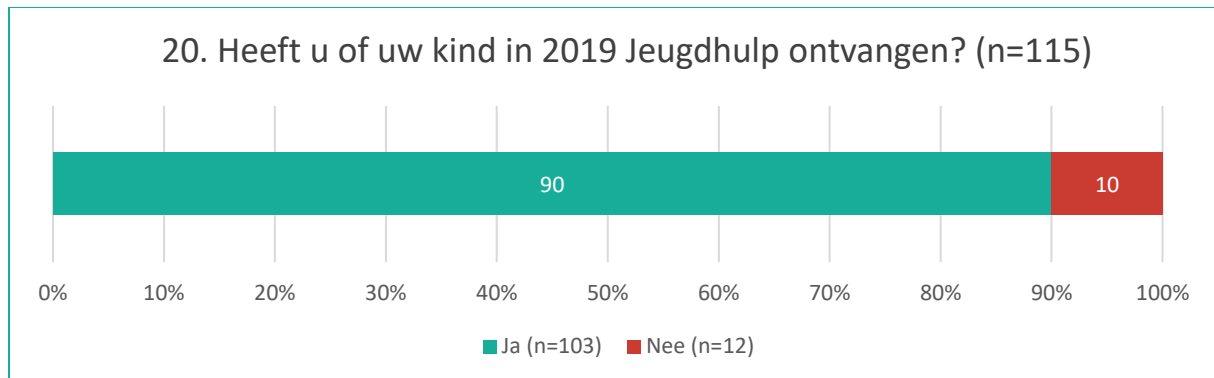
## 2.3 Kwaliteit van de hulp

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

De volgende vraag is door alle respondenten beantwoord.

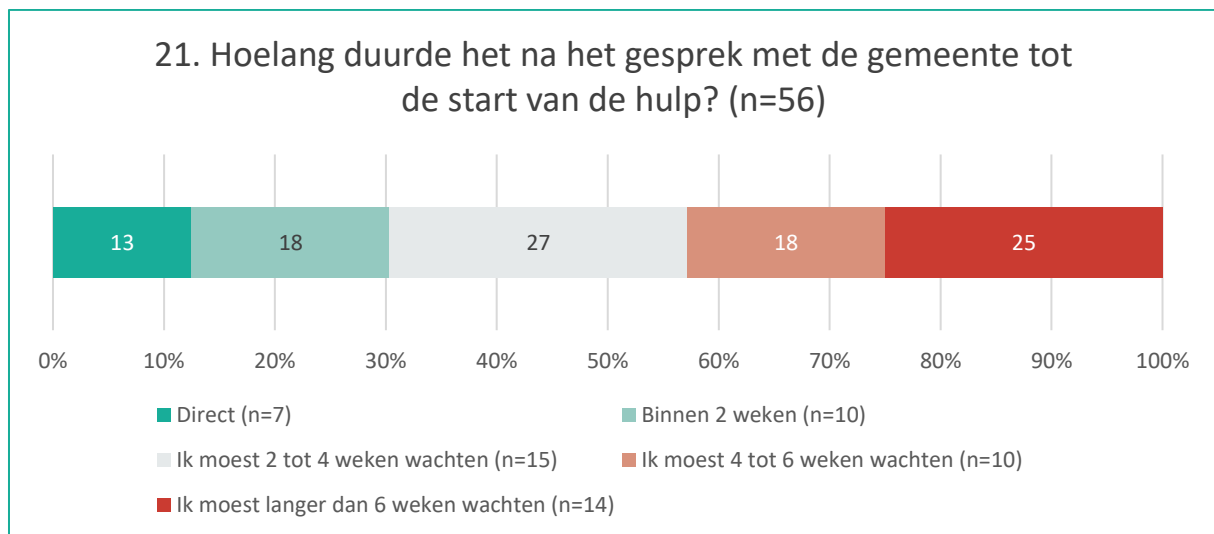


Antwoordoptie 'Niet van toepassing / weet ik niet': V19 (n=37).

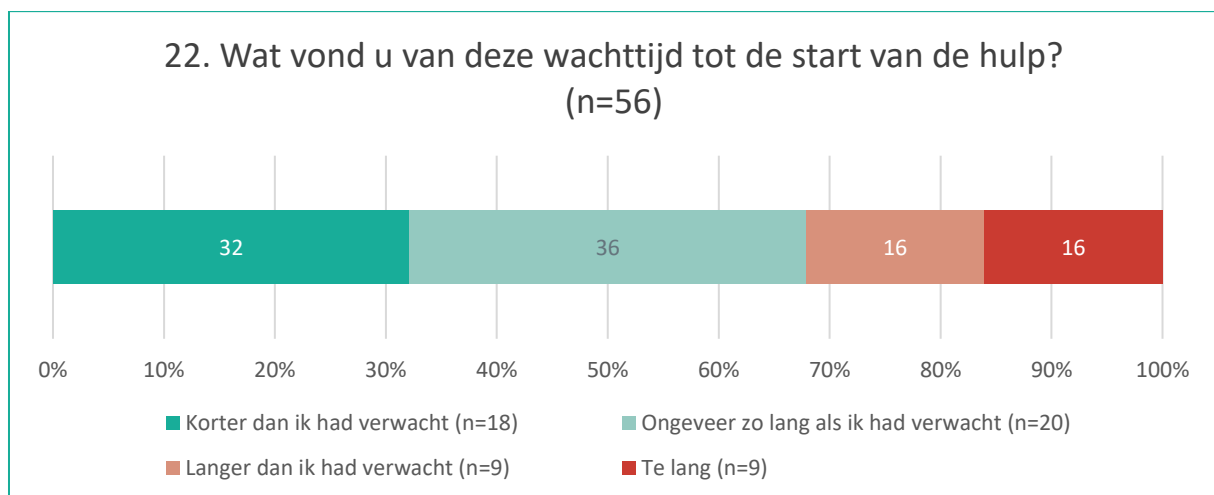




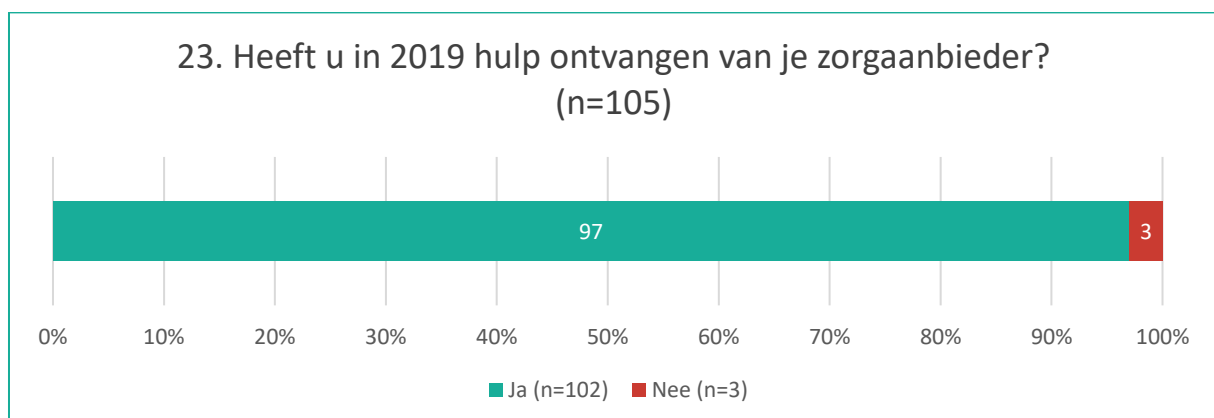
De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 20 'ja' hebben geantwoord en dus gebruik in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': V21 (n=33). Optie 'Weet ik niet meer': V21 (n=13).



Antwoordoptie 'weet ik niet meer': V22 (n=12).

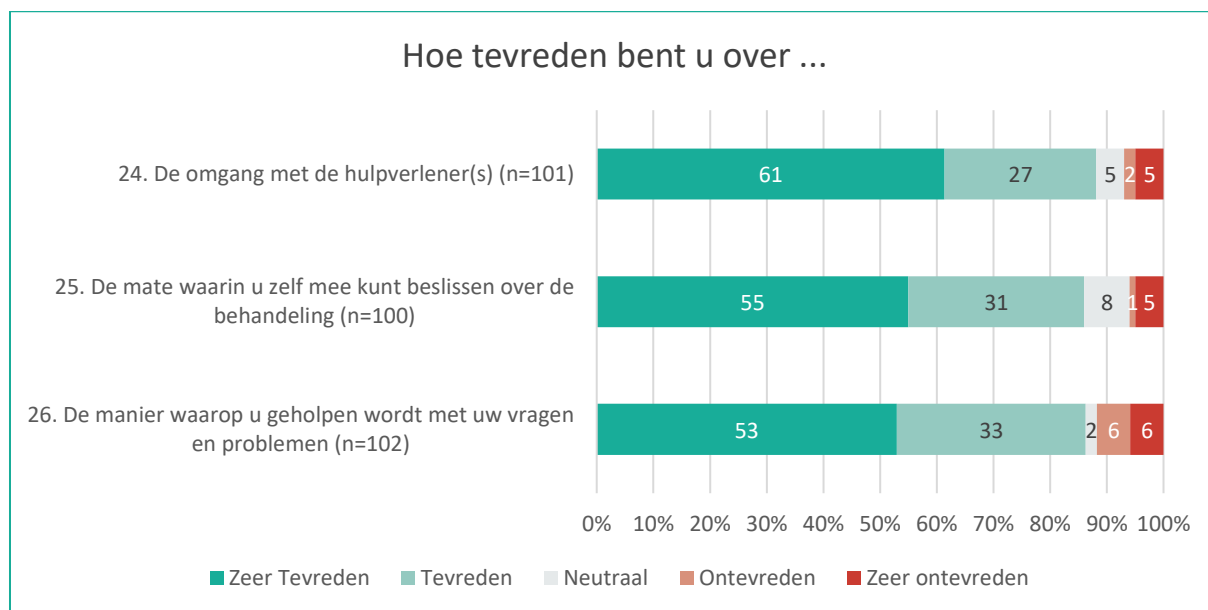




### Samenvatting open vraag

De volgende vraag is alleen beantwoord door respondenten die op vraag 23 'nee' hebben geantwoord en dus geen Jeugdhulp van zijn/haar zorgaanbieder hebben ontvangen. De respondenten laten 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=0), V25 (n=2), V26 (n=0).

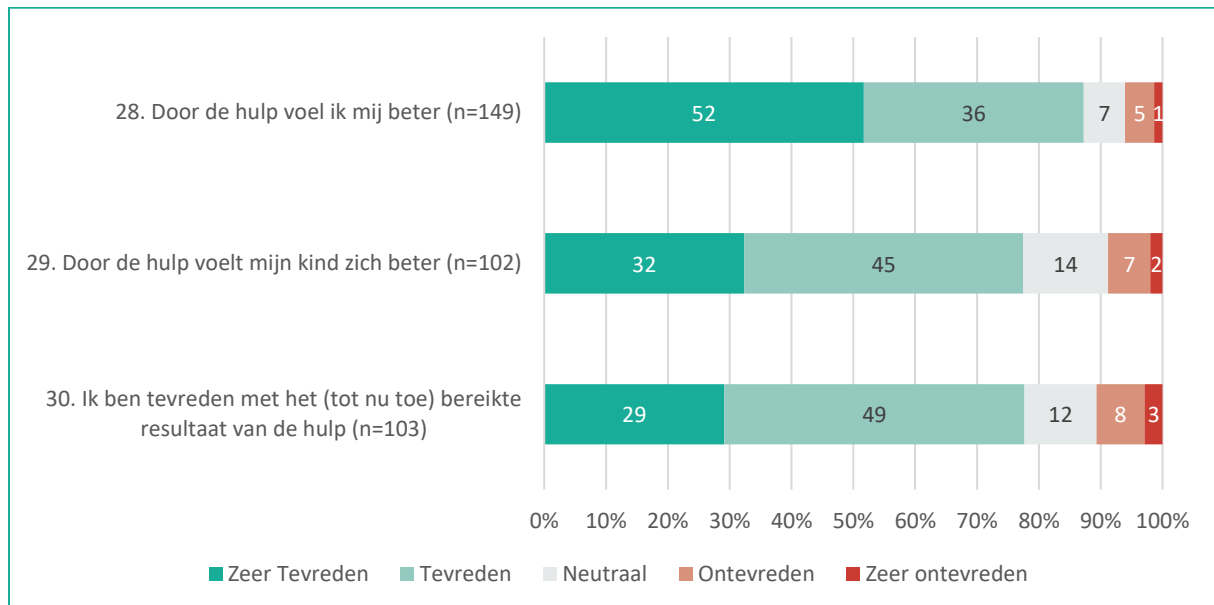
27. Hoe goed vindt u de hulp die u of uw kind krijgt? (1=helemaal niet goed; 10=zeer goed) (n=100)		
	n	%
1	3	1,5
2	1	0,6
3	2	0,3
4	3	0,9
5	3	1,2
6	1	4,8
7	13	21,2
8	36	37,0
9	22	17,3
10	16	15,2
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,8</b>	



## 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=3), V29 (n=0), V30 (n=0).

### Samenvatting open vraag

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 31 'Kunt u aangeven welk resultaat u ziet als gevolg van de hulp?'. In totaal hebben 95 respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Veel respondenten spreken van een goed resultaat, al geeft een klein aantal ook aan dat de hulp geen positief effect heeft gehad.
- Veel respondenten geven aan dat het kind beter in zijn / haar vel zit en zich prettiger voelt. Ze geven hierbij aan dat het zelfvertrouwen is gestegen, het kind meer rust heeft, emoties beter onder controle zijn en dat de resultaten op school verbeteren. Daarnaast geven respondenten aan dat zijzelf beter met de situatie van hun kind om kunnen gaan.
- Tot slot merkt een aantal respondenten op blij te zijn dat er een diagnose is en te weten wat de situatie van het kind is.



## 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 32 'Zijn er dingen waar u niet tevreden over bent?'. In totaal hebben tachtig respondenten deze vraag beantwoord. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Het meest genoemde punt gaat over de snelheid van het aanvraagproces. Hulp aanvragen gaat langzaam en er zijn lange wachtlijsten, waardoor de start van de hulp soms lang op zich laat wachten.
- Respondenten merken daarnaast op in contact te zijn met veel verschillende medewerkers. Respondenten zien liever één vaste medewerker per organisatie.
- Een aantal respondenten had graag persoonlijke begeleiding ontvangen.





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

