

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdhulp (jongeren) 2019**

Gemeente Midden-Groningen



Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

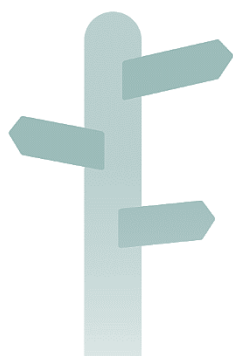
Gemeente Midden-Groningen

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)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Zij hebben een schriftelijke of digitale vragenlijst ingevuld. Deze factsheet bevat de resultaten van jongeren. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	187
Ingevuld	35
Responspercentage	5%

CONTACT



60%

wist waar hij/zij moest zijn



61%

werd snel geholpen



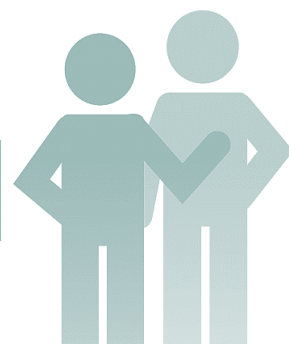
78%

vindt dat medewerkers goed luisteren



72%

zocht samen naar oplossing



76%

vond het contact met de medewerker prettig

KWALITEIT

Ik vind de omgang met de hulpverlener fijn



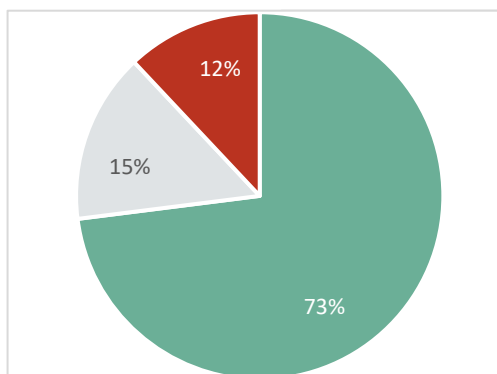
■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

Ik ben tevreden over de manier waarop ik geholpen word

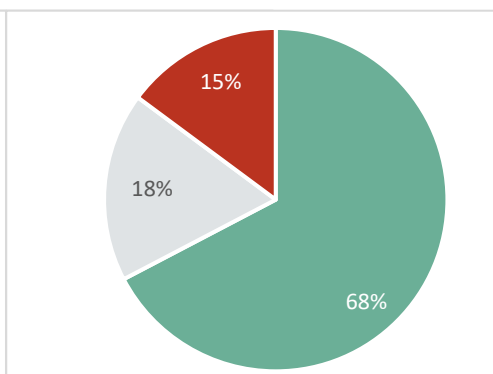


■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

RESULTAAT



Door de hulp voel ik mij beter



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



Inhoudsopgave

1 Inleiding	2
1.1 Aanleiding en doel	2
1.2 Aanpak onderzoek	2
1.2.1 Vragenlijst	2
1.2.2 Dataverzamelingsmethode	2
1.2.3 Respons	3
1.3 Leeswijzer	3
2 Resultaten	4
2.1 Aanvragen van de Jeugdhulp	4
2.2 Contact met de gemeente	5
2.2.1 Samenvatting open vragen	6
2.3 Kwaliteit van de hulp	6
2.4 Effect van de hulp	8
2.4.1 Samenvatting open vraag	8





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Midden-Groningen 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 jongeren die jeugdhulp hebben ontvangen 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

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren en ouder(s)/verzorger(s) van de gemeente Midden-Groningen die in 2019 gebruik gemaakt hebben van de Jeugdhulp. Dit rapport betreft de resultaten van de jongeren.

1.2.1 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een maatwerkvragenlijst die samen met de gemeente is opgesteld. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's en is opgenomen in het bijlagenrapport:

- + Aanvragen van de Jeugdhulp
- + Contact met de gemeente
- + Kwaliteit van de hulp
- + Effect van de hulp

1.2.2 Dataverzamelingmethode

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. Als een jongere in de voorgaande drie kwartalen al aangeschreven is, wordt deze niet voor een tweede keer aangeschreven in dat jaar.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop 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.





1.2.3 Respons

Onder de jongeren vanaf 12 jaar via de gemeente gefinancierde jeugdhulp hebben ontvangen is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	187
Aantal ingevulde vragenlijsten	35
Responspercentage	5,3%

Uitgaande van 35 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 15,0%. 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 15,0% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 35,0% en 65,0% ligt.

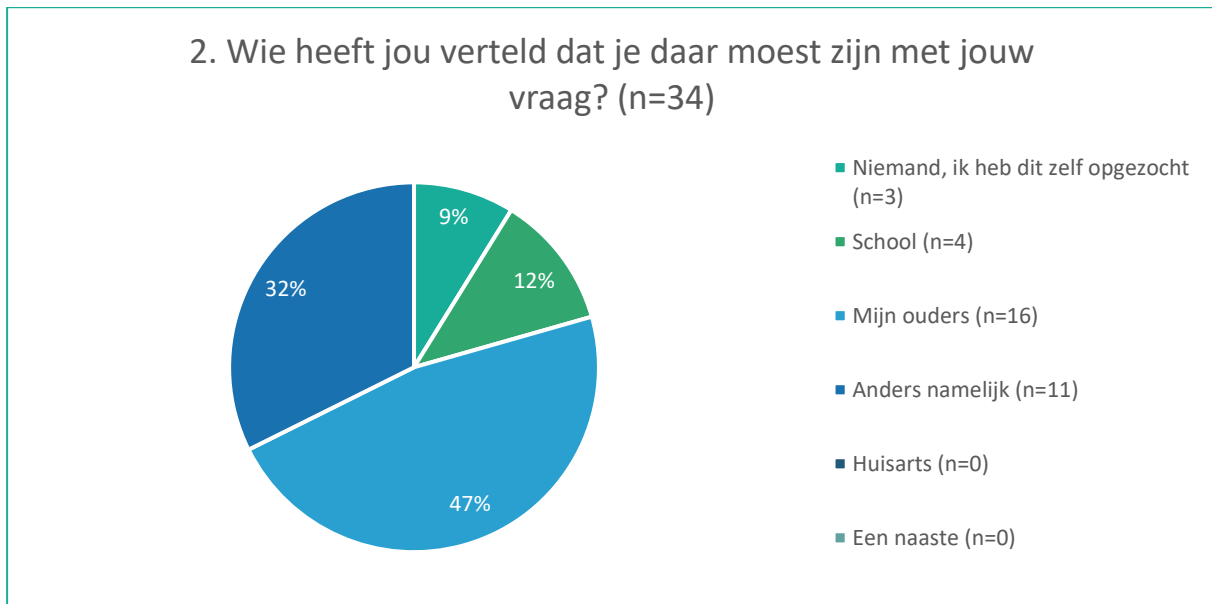
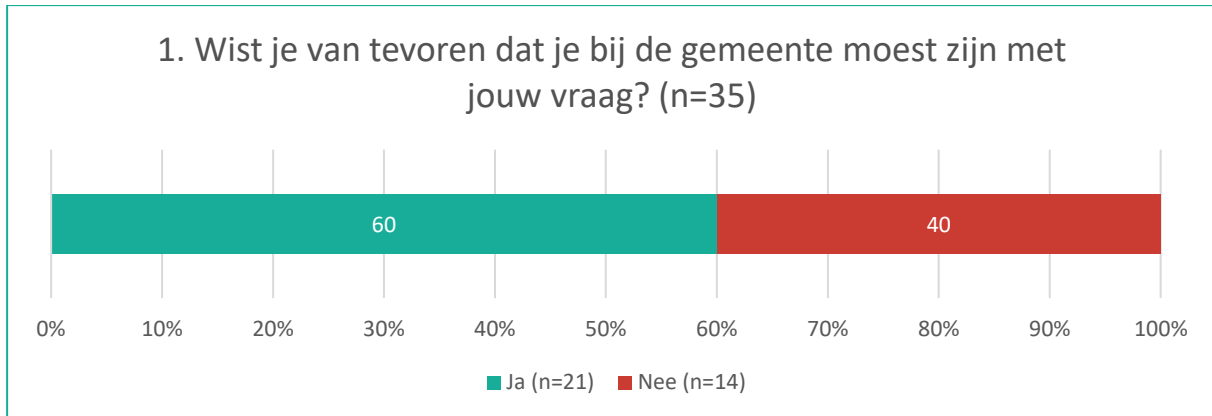
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 zijn de resultaten van jongeren 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).

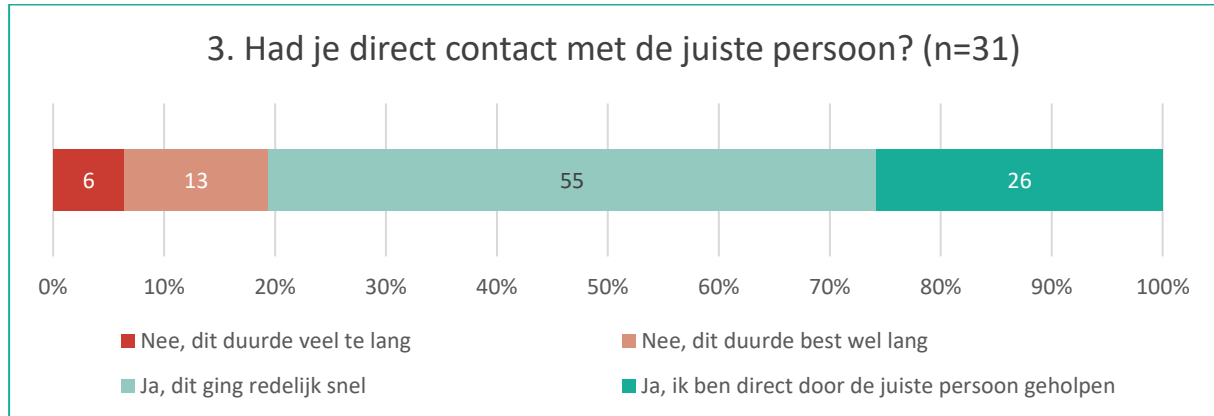


2 | Resultaten

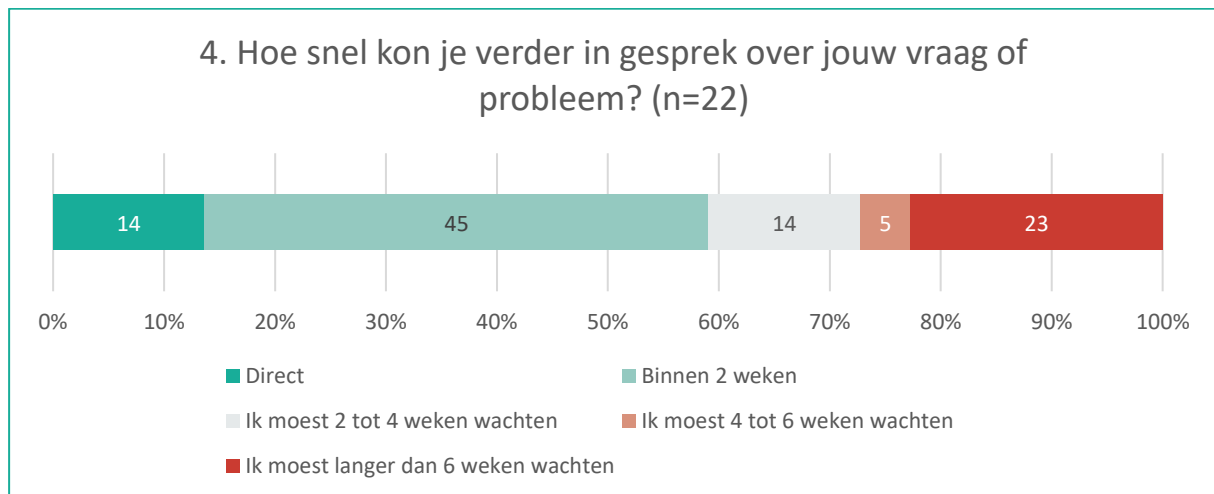
2.1 Aanvragen van de Jeugdhulp



Bij antwoordoptie 'Iemand anders, namelijk...' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Accare (3x), begeleider Traject 58 (1x), leerplichtambtenaar (1x), Lentix/Jonx (1x), moeder (1x), niemand (1x), OCRN (1x), RVK (1x).

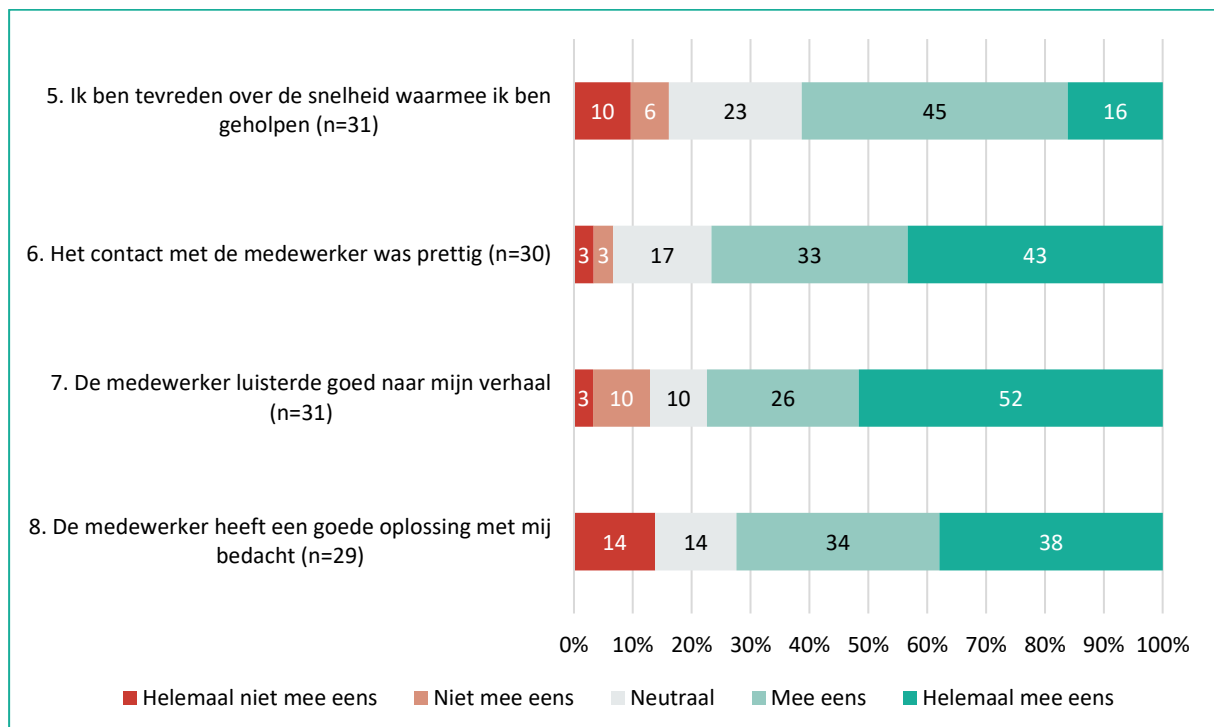


Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=4).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v4 (n=12).

2.2 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'Weet niet/N.v.t.': v5 (n=3); v6 (n=4); v7 (n=3); v8 (n=3).



2.2.1 Samenvatting open vragen

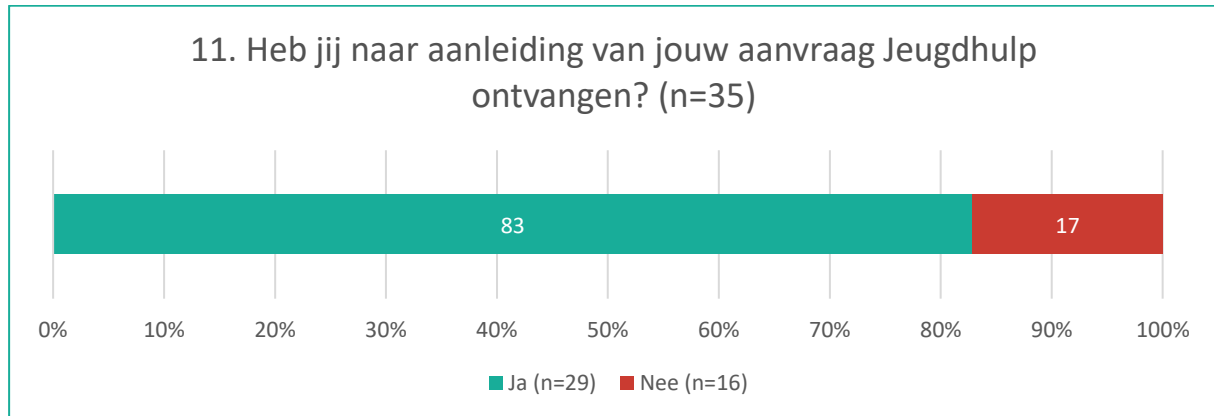
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 ‘Wat vond je goed of minder goed aan de gekozen oplossing?’. In totaal hebben 27 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan twintig een inhoudelijk antwoord hebben achtergelaten (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen opmerking’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- + Respondenten stellen over het algemeen dat er een goede oplossing is gekozen en dat er goed werd geluisterd. Men vertrouwt de medewerker en waardeert de informele sfeer.
- + Een aantal respondenten heeft minder positieve ervaringen. Zij stellen bijvoorbeeld dat het kiezen van een oplossing te snel ging. Ook geeft een enkeling aan dat de gekozen oplossing goed is, maar dat de uitvoering beter zou kunnen.

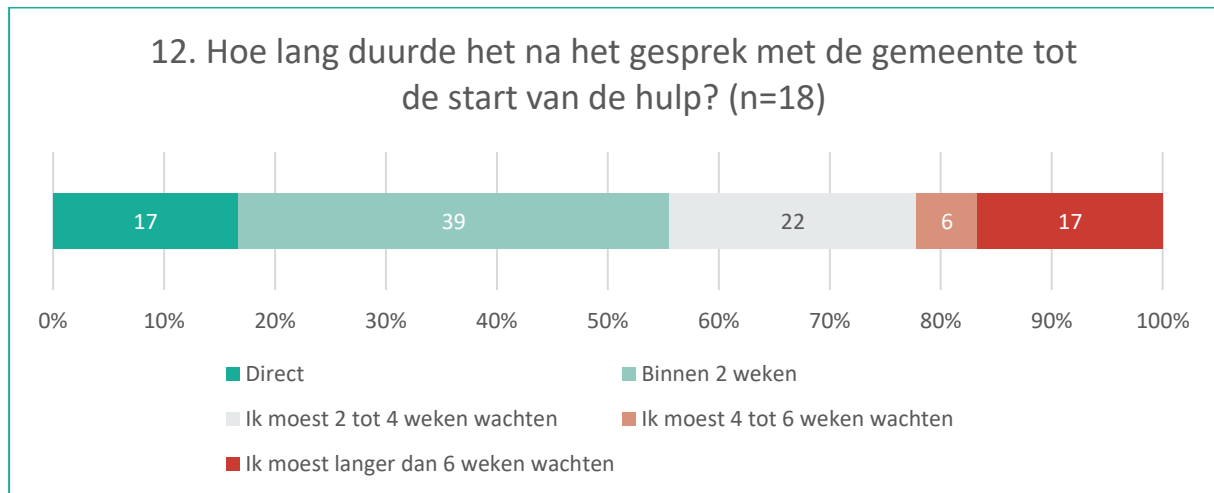
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10 ‘Heb je nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van de Jeugdhulp?’. In totaal hebben 26 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan zeven een inhoudelijk antwoord hebben achtergelaten (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen opmerking’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- + Het voornaamste verbeterpunt is de afhandelingssnelheid. Volgens respondenten duurt dit soms te lang. Het is daarnaast niet altijd duidelijk waar respondenten terecht kunnen; het aanvragen zou laagdrempeliger kunnen.

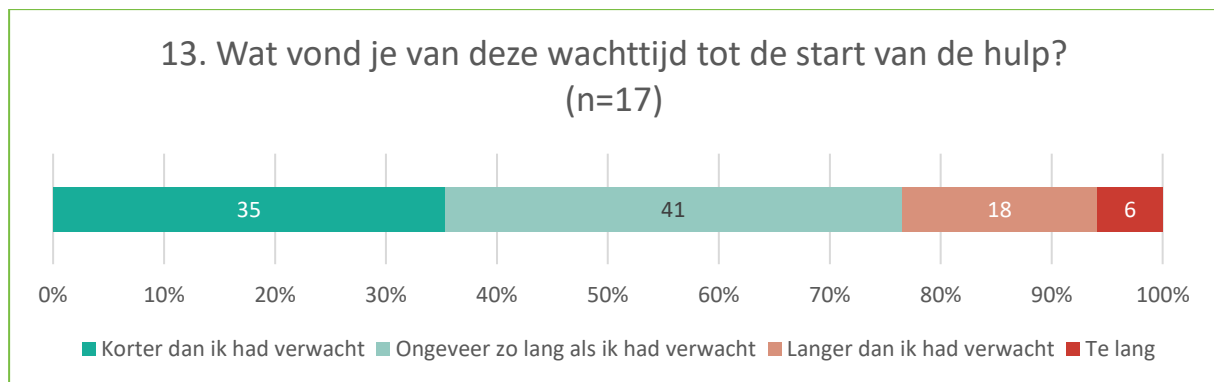
2.3 Kwaliteit van de hulp



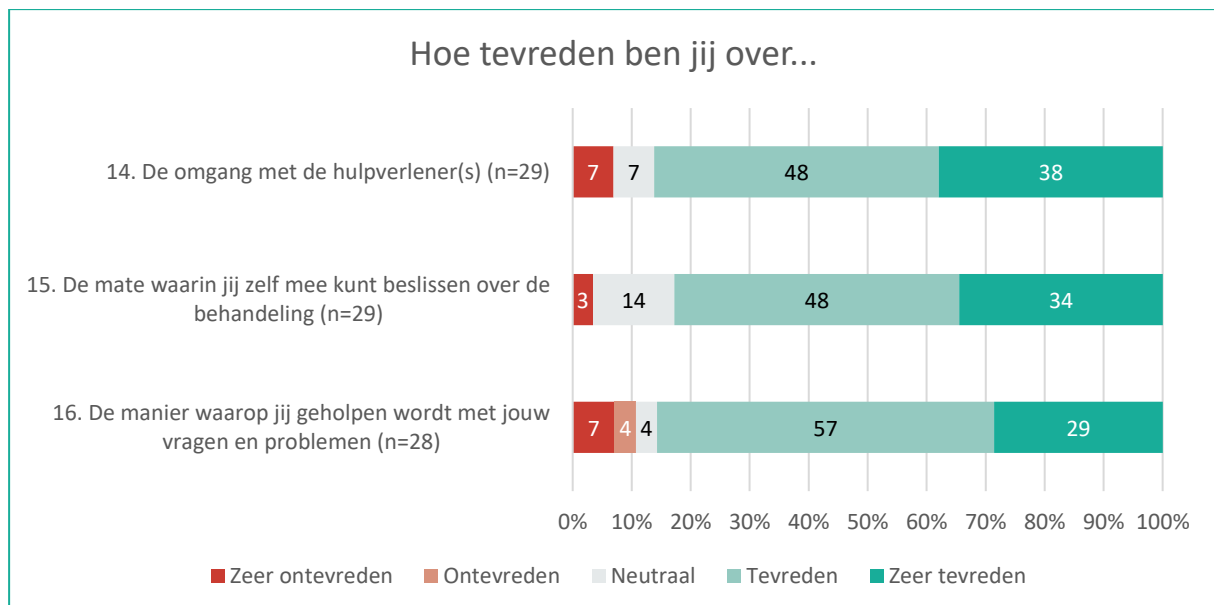
De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 11 ‘Ja’ ingevuld hebben en dus Jeugdhulp hebben ontvangen.



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v12 (n=11).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v13 (n=8).

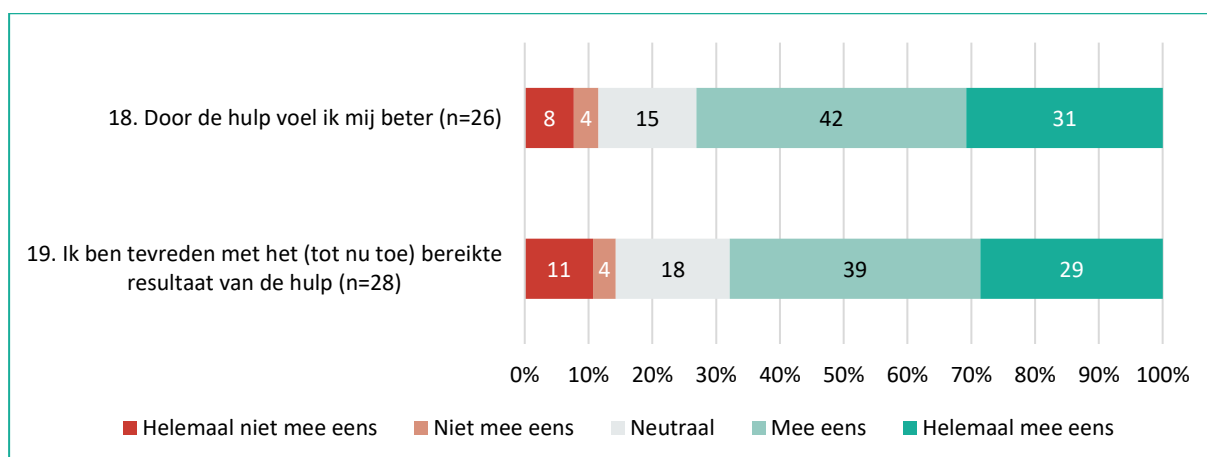


Antwoordoptie 'Weet niet/N.v.t.': v14 (n=0); v15 (n=0); v16 (n=1).



17. Hoe goed vind jij de hulp die je krijgt? (1=helemaal niet goed; 10=zeer goed) (n=27)		
	n	%
1	2	7,4
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	3,7
5	0	0,0
6	1	3,7
7	3	11,1
8	12	44,4
9	5	18,5
10	3	11,1
Gemiddelde:	7,6	

2.4 Effect van de hulp



Antwoordoptie 'Weet niet/N.v.t.': v18 (n=2); v19 (n=0).

2.4.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 20 'Kun jij aangeven welk resultaat jij ziet als gevolg van de hulp?'. In totaal hebben 21 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan zeventien een inhoudelijk antwoord hebben achtergelaten (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- + Een deel van de respondenten merkt significante verbetering. Respondenten geven aan sneller nee te durven zeggen en problemen bespreekbaar te maken. Bovendien ervaren respondenten minder stress en worden ze minder snel boos. Tot slot gaat het leren (lezen) gemakkelijker.
- + Een enkele respondent laat weten geen effect te zien, redenen hiervoor worden niet benoemd.

Uw contactpersonen

Marieke Steeman – m.steeman@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

