

## RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders/verzorgers) 2019

Gemeente Midden-Groningen



# Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

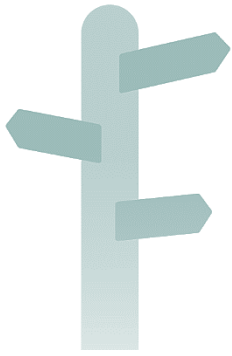
## Gemeente Midden-Groningen (ouders)

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)/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 ouder(s)/verzorger(s). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

### Aantallen

Uitgenodigd	274
Ingevuld	63
Responspercentage	23%

### CONTACT



**70%**

wist waar zij moest zijn



**64%**

werd snel geholpen



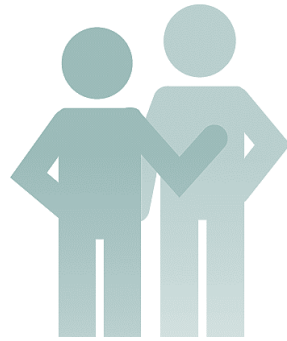
**76%**

vindt dat medewerkers goed luisteren



**71%**

zocht samen naar oplossing



**76%**

vond het contact met de medewerker prettig

### KWALITEIT

#### Ik vind de omgang met de hulpverlener fijn



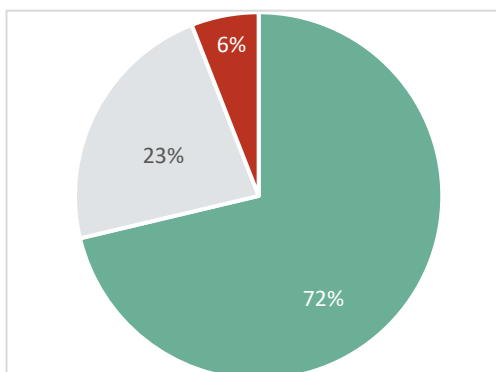
■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

#### Ik ben tevreden over de manier waarop ik geholpen word

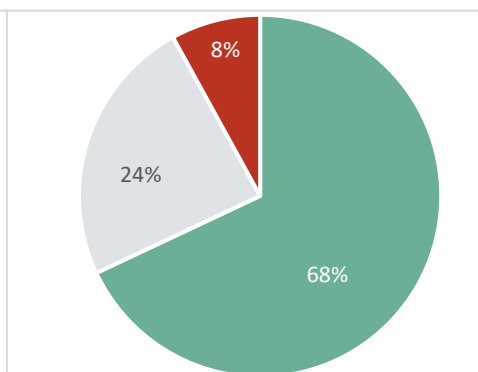


■ (zeer) tevreden ■ neutraal ■ (zeer) ontevreden

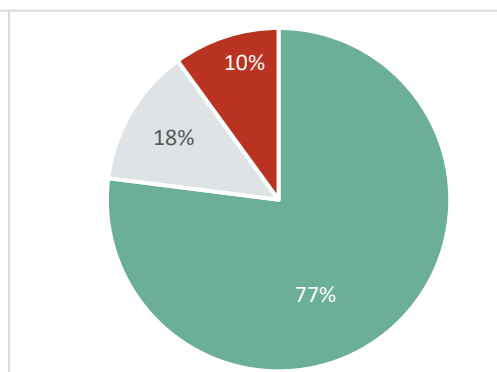
### RESULTAAT



Door de hulp die ik krijg voel ik mij beter



Door de hulp voelt mijn kind zich beter



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



# 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 Vragenlijst	2
1.2.2 Dataverzamelingsmethode	2
1.2.3 Respons	3
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>3</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>4</b>
<b>2.1 Aanvragen van de Jeugdhulp</b>	<b>4</b>
<b>2.2 Contact met de gemeente</b>	<b>5</b>
2.2.1 Samenvatting open vragen	6
<b>2.3 Kwaliteit van de hulp</b>	<b>6</b>
<b>2.4 Effect van de hulp</b>	<b>8</b>
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 ouder(s)/verzorger(s) 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 ouder(s)/verzorger(s).

### 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 Dataverzamelmethode

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. In september 2019 zijn de ouder(s)/verzorger(s) die in de eerste twee kwartalen van 2019 jeugdhulp ontvingen aangeschreven. Daarna zijn na afloop van elk kwartaal de ouder(s)/verzorger(s) aangeschreven die in het voorgaande kwartaal hulp hebben aangevraagd. Als een ouder/verzorger 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 ouder(s)/verzorger(s) van kinderen (0 tot en met 15 jaar) die via de gemeente jeugdhulp 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	274
Aantal ingevulde vragenlijsten	63
Responspercentage	23%

Uitgaande van 63 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 10,9%. 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 10,9% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 39,1% en 60,9% ligt.

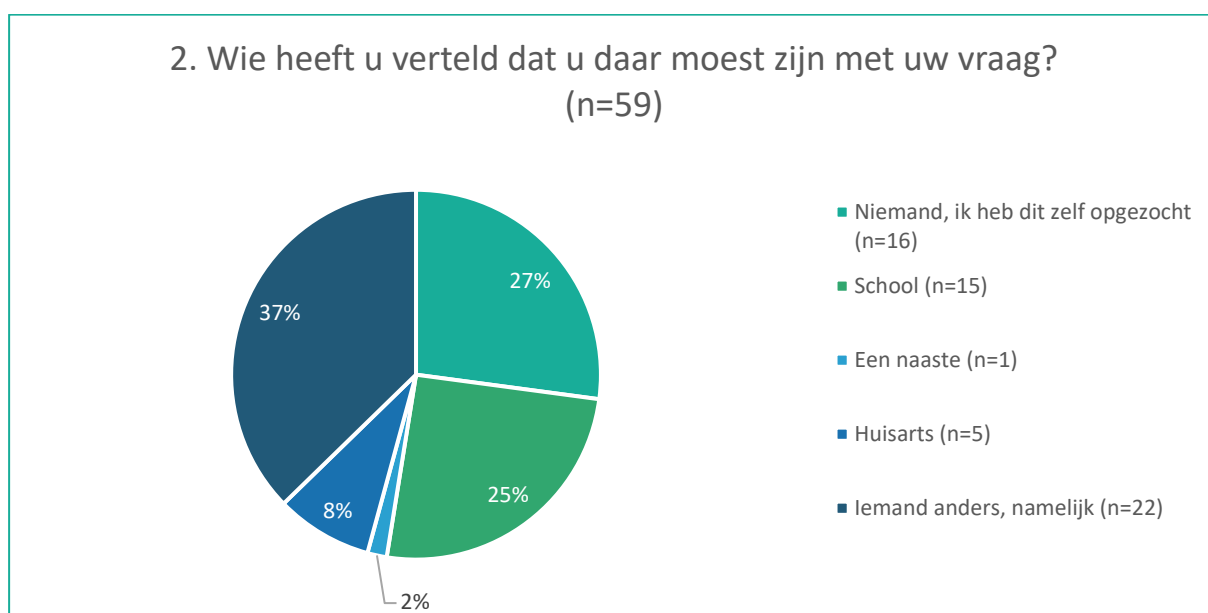
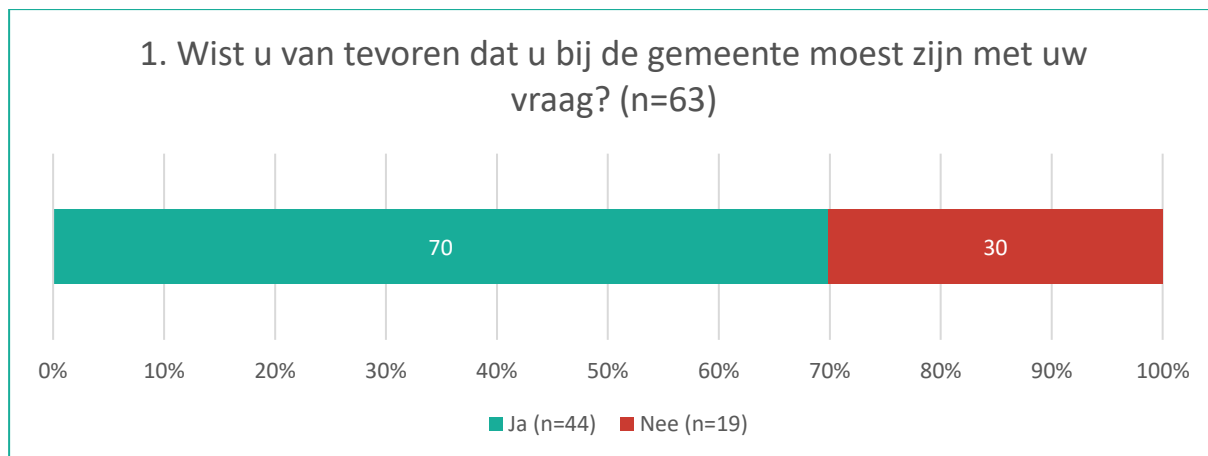
## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van ouder(s)/verzorger(s) van de cliënten met de Jeugdhulp. 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).

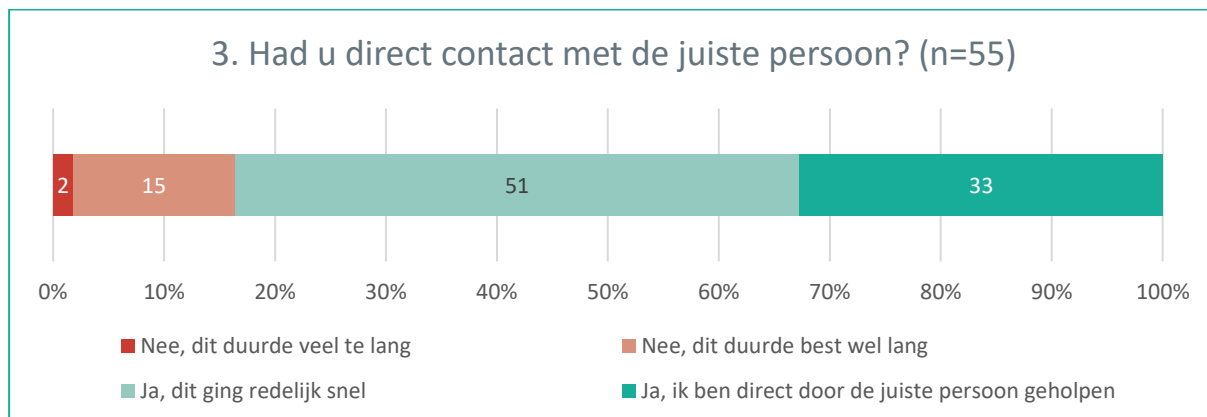


## 2 | Resultaten

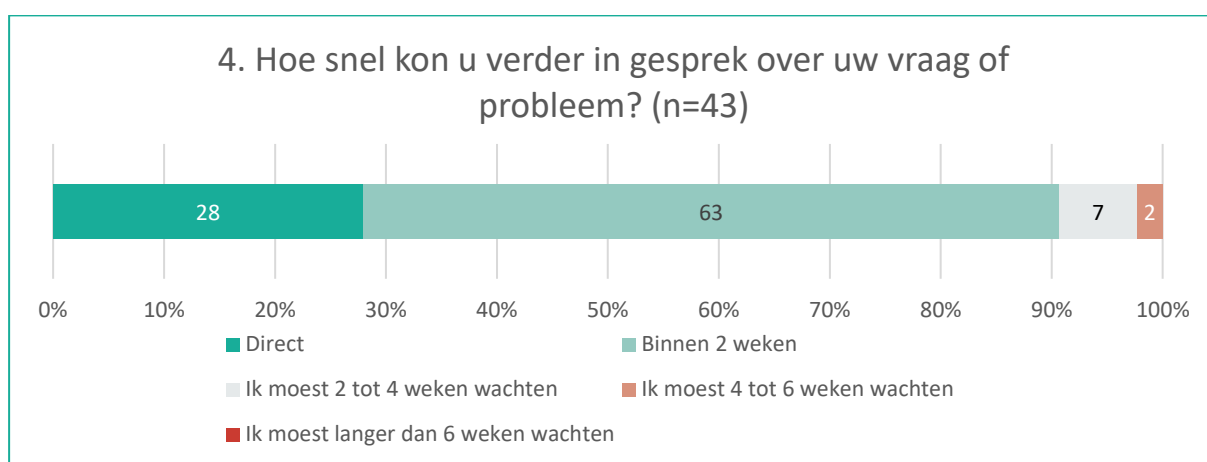
### 2.1 Aanvragen van de Jeugdhulp



Bij de optie 'Iemand anders, namelijk' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Accare (3x), ambulant begeleider (1x), ATN (1x), consultatiebureau (1x), Cosis (2x), gemeente (2x), gezinscoach (1x), hulp (1x), Inter-Psy (1x), Molendrift (1x), OCRN (1x), Raad van Kinderbescherming (1x), Sociaal Team (1x), Team 050 (1x), trainer (1x), Veilig Thuis Slochteren (1x), werk (1x), ziekenhuis (1x).

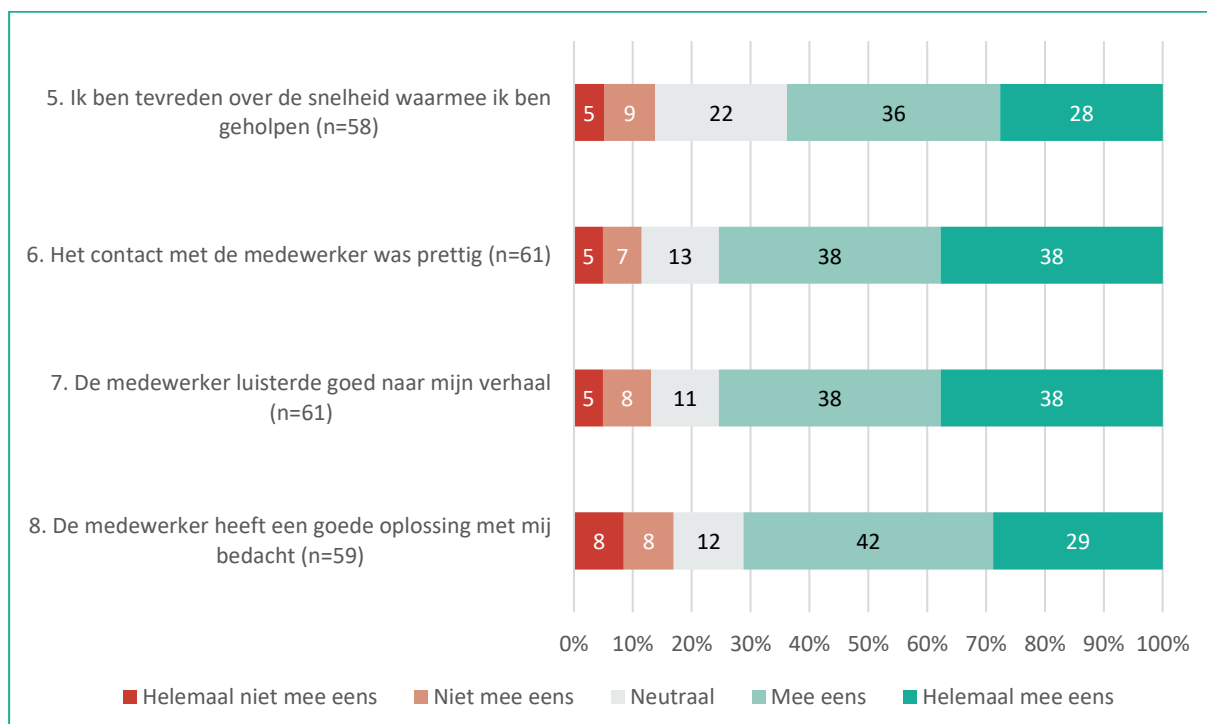


Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=7).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=13).

## 2.2 Contact met de gemeente



Antwoodoptie 'Weetniet/N.v.t.': v5 (n=4); v6 (n=1); v7 (n=1); v8 (n=3).



## 2.2.1 Samenvatting open vragen

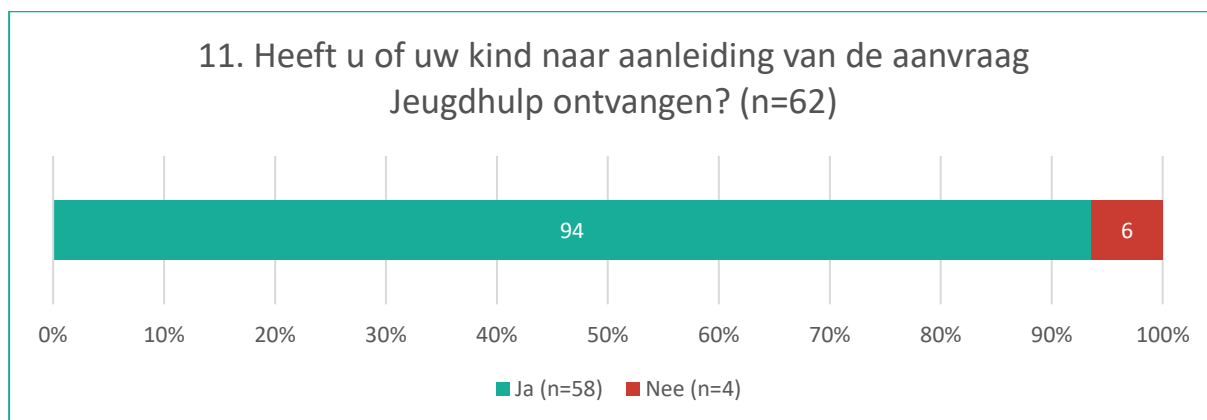
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 9 ‘Wat vond u goed of minder goed aan de gekozen oplossing?’. In totaal hebben 41 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan 37 een inhoudelijk antwoord hebben achtergelaten (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen opmerking’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- + Respondenten geven aan blij te zijn met de geboden hulp. De hulp wordt gekwalificeerd als passend en snel. Respondenten zijn ook blij met het luisterend oor dat hulpverleners bieden. Ze geven aan het gevoel te hebben dat ze serieus werden/worden genomen.
- + Een punt van kritiek is de communicatie. Deze is niet altijd toereikend en een aantal respondenten geeft aan dat ze niet teruggebeld worden. Een vast contactpersoon zou prettig zijn; enkele respondenten stellen hier erg blij mee te zijn.
- + Niet iedereen heeft positieve ervaringen. Volgens enkele respondenten wordt niet goed geluisterd en worden afspraken over de te ontvangen hulp niet nagekomen.

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 10 ‘Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van de Jeugdhulp?’. In totaal hebben 38 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan zestien een inhoudelijk antwoord hebben achtergelaten (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen opmerking’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

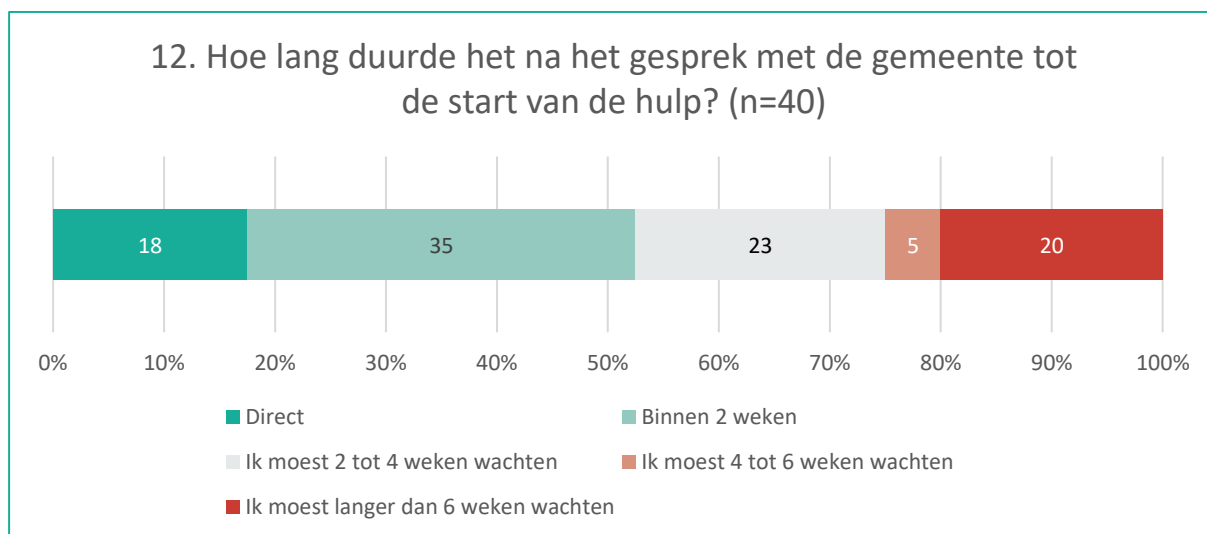
- + Communicatie is volgens de respondenten cruciaal. Zo wordt gesteld dat de medewerkers niet altijd voldoende kennis in huis hebben om de vragen van cliënten goed te beantwoorden; daarnaast hebben respondenten het gevoel dat ze niet serieus genomen worden. Ook wordt gevraagd om meer overleg met de school (mentor) van de cliënt om de cliënt beter te laten functioneren in de les.
- + Een ander punt van kritiek is de, soms wat lage, afhandelingsnelheid van aanvragen. Respondenten laten weten dat dit sneller kan en zou moeten.

## 2.3 Kwaliteit van de hulp

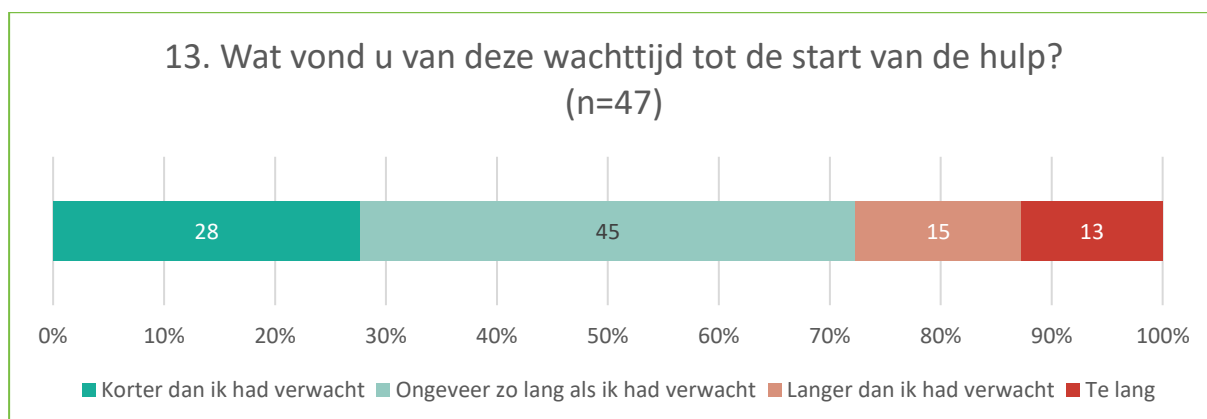


De volgende vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die bij vraag 11 ‘Ja’ ingevuld hebben en dus een Jeugdhulp hebben ontvangen.

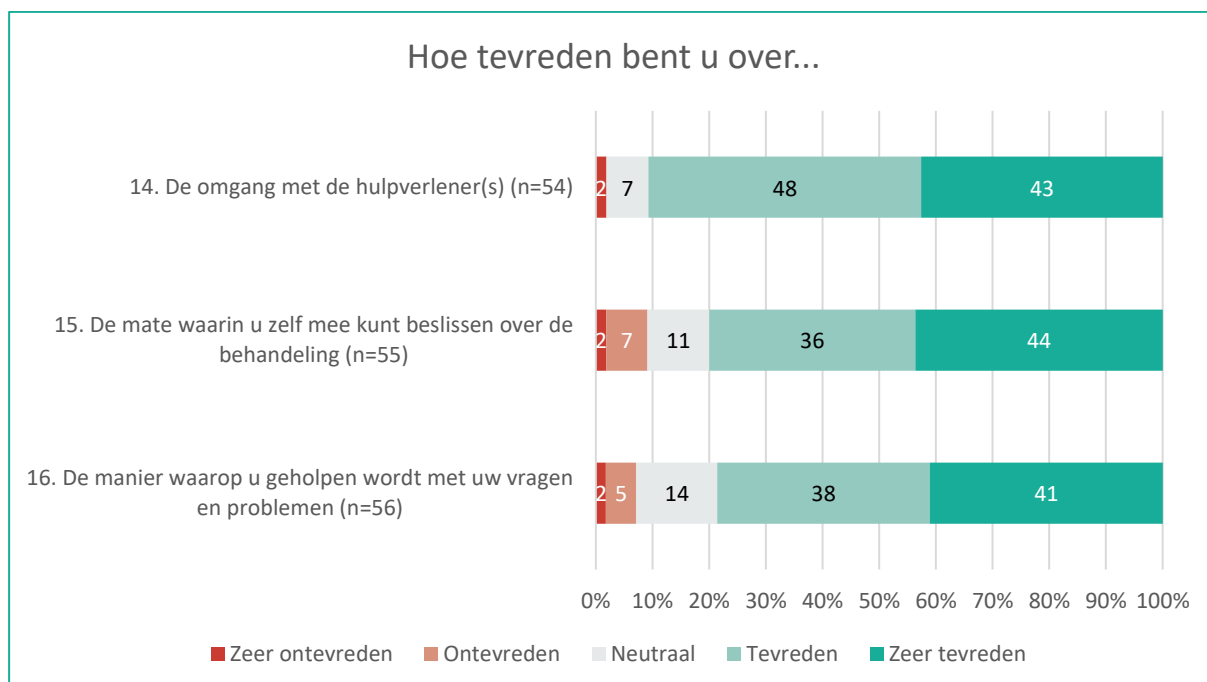




Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v12 (n=18).



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': v13 (n=7).

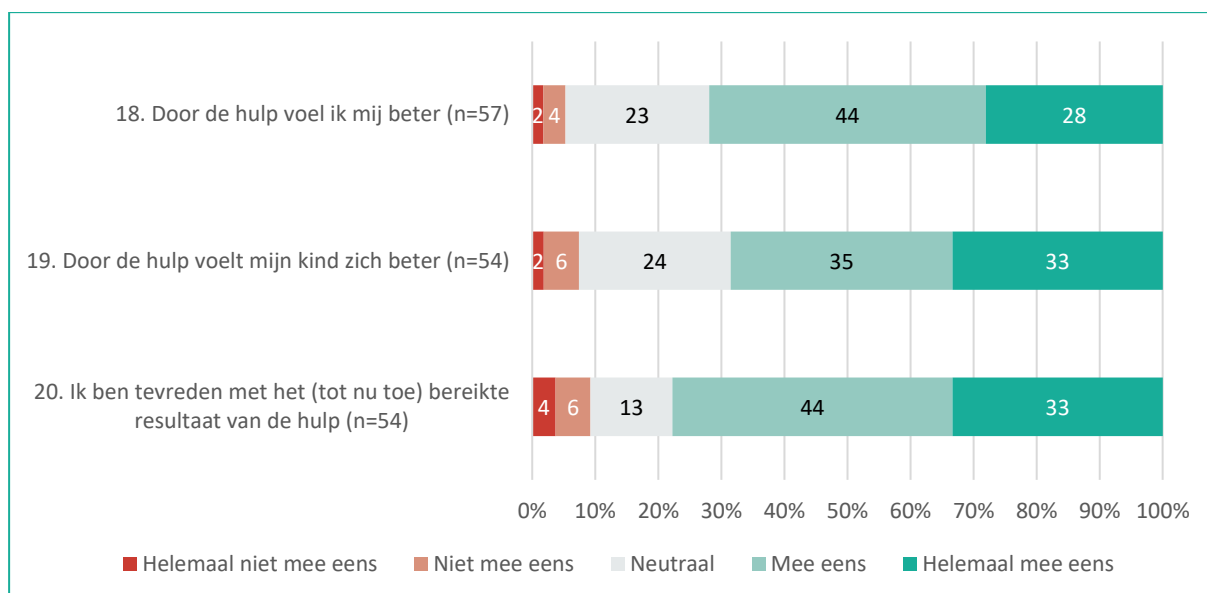


Antwoordoptie 'Weet ik niet meer/N.v.t.': v14 (n=2); v14 (n=2); v16 (n=1).



17. Hoe goed vindt u de hulp die uw kind krijgt? (n=55) (1=helemaal niet goed; 10=zeer goed)		
	n	%
1	1	1,8
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	1,8
5	3	5,5
6	4	7,3
7	11	20,0
8	16	29,1
9	13	23,6
10	6	10,9
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,8</b>	

## 2.4 Effect van de hulp



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer'/N.v.t.': v18 (n=1); v19 (n=2); v20 (n=3).

### 2.4.1 Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 21 'Kunt u aangeven welk resultaat u ziet als gevolg van de hulp?'. In totaal hebben 47 respondenten deze vraag beantwoord, waarvan 36 een inhoudelijk antwoord hebben achtergelaten (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- + Veel respondenten zien vooruitgang, zo stellen zij dat de sfeer in huis rustiger is. Daarnaast halen de cliënten betere cijfers, luisteren ze beter en boeken ze vooruitgang in de omgang met anderen. Cliënten kunnen zich beter uiten en ouder(s)/verzorger(s) hebben meer handvatten om bepaalde, knellende, situaties aan te kunnen.
- + Een deel van de respondenten ziet echter nog geen resultaat. Deze respondenten geven aan dat hun kind pas net of nog in behandeling is.

**Uw contactpersonen**

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@zorgfocuz.nl)

Marieke Steeman – [m.steeman@zorgfocuz.nl](mailto:m.steeman@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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

