

*Rapportage
cliëntervaringsonderzoek
Jeugdhulp
Ouder(s)/Verzorger(s) 2019*

*Gemeente
Noardeast-Fryslân*

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

Gemeente Noardeast-Fryslân - Ouder(s)/Verzorger(s)

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 15 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld. Deze factsheet betreft de resultaten van ouder(s)/verzorger(s). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	560
Ingevuld	101
Responspercentage	18%

CONTACT



58%

werd binnen 4 weken geholpen



71%

is tevreden over de snelheid waarmee zij geholpen is



87%

is tevreden over de omgang met de medewerker

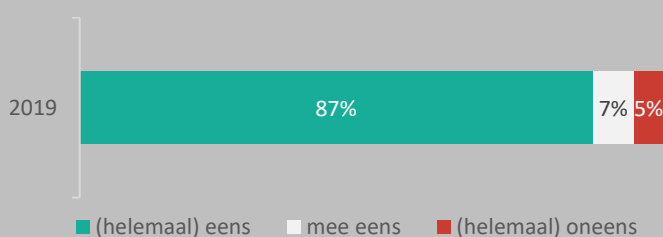


84%

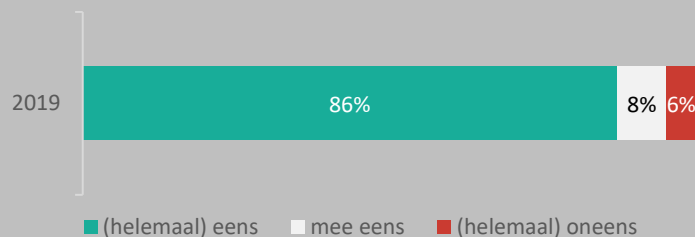
is tevreden over de deskundigheid van de medewerker

KWALITEIT

Ik/Mijn kind heb/heeft de afgesproken hulp ontvangen

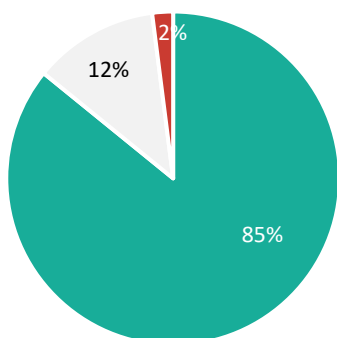


Ik ben tevreden over de samenwerking tussen de hulpverleners

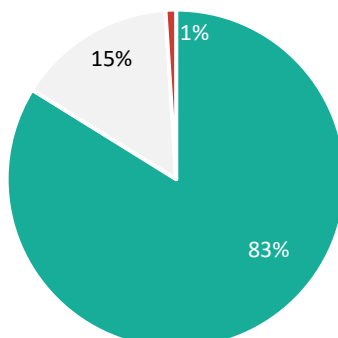


RESULTAAT

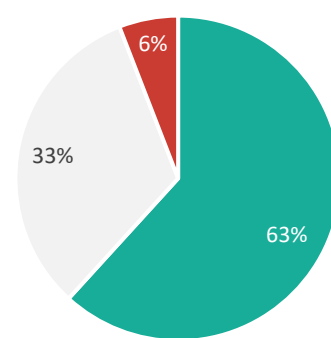
Door de hulp...



...voelt mijn kind zich beter



...voel ik mij beter



..heb ik het gevoel dat ik mijn problemen in de toekomst beter zelf kan oplossen

Inhoudsopgave

1. Inleiding	4
1.1. Aanleiding en doel	4
1.2. Aanpak onderzoek	4
1.3. Leeswijzer	5
2. Resultaten	6
2.1. Aanvragen van jeugdhulp	6
2.2. Contact over jouw aanvraag	7
2.3. Kwaliteit van de hulp	9
2.4. Effect van de hulp	11

1. Inleiding

1.1. Aanleiding en doel

Voor de gemeente Noardeast-Fryslân is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. 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. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Jeugdhulp-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2. Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren en ouder(s)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot 15 jaar van de gemeente Noardeast-Fryslân die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen.

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 is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de zorg en/of ondersteuning
- Wat levert de ondersteuning mij op

Uitnodigen cliënten

Cliënten en/of hun ouder(s)/verzorger(s) hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Na drie weken kregen de cliënten en/of hun ouder(s)/verzorger(s) die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zich ook niet hadden afgemeld een herinneringsbrief ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben zeven weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
	<i>n (%)</i>
Aantal verzonden vragenlijsten	560
Aantal reacties (bruto respons)	102 (18,2%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	101 (18,0%)

Uitgaande van 101 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 8,8%. 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 8,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 41,2% en 68,8% ligt.

1.3. Leeswijzer

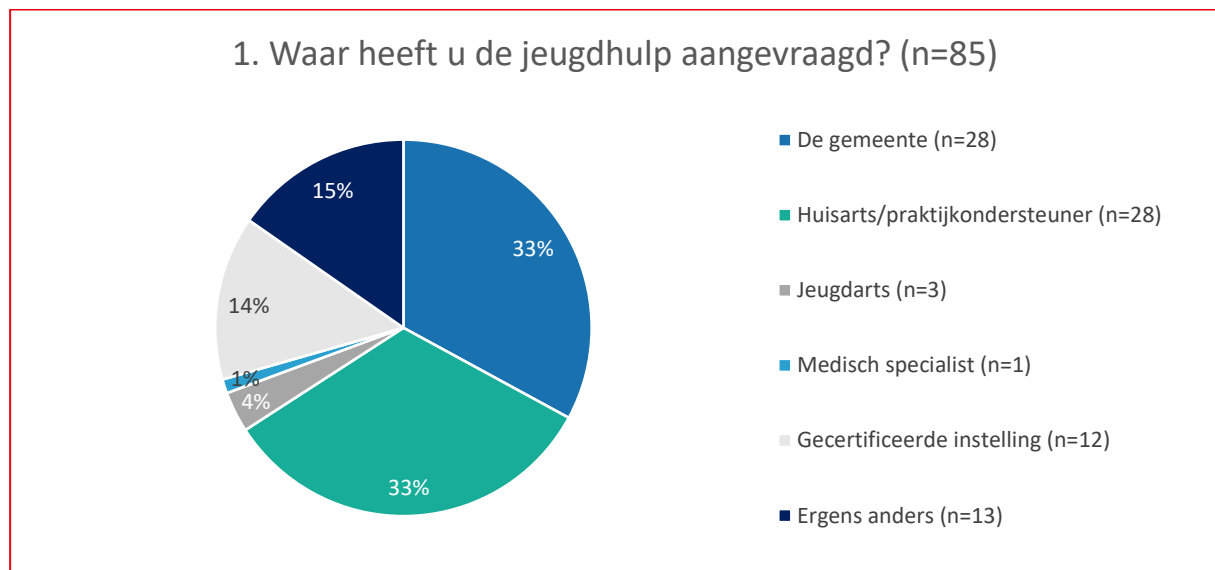
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van ouder(s)/verzorger(s) met de toegang tot de Jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Bij elke vraag staat het totaal aantal respondenten dat de vraag beantwoord heeft. 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.

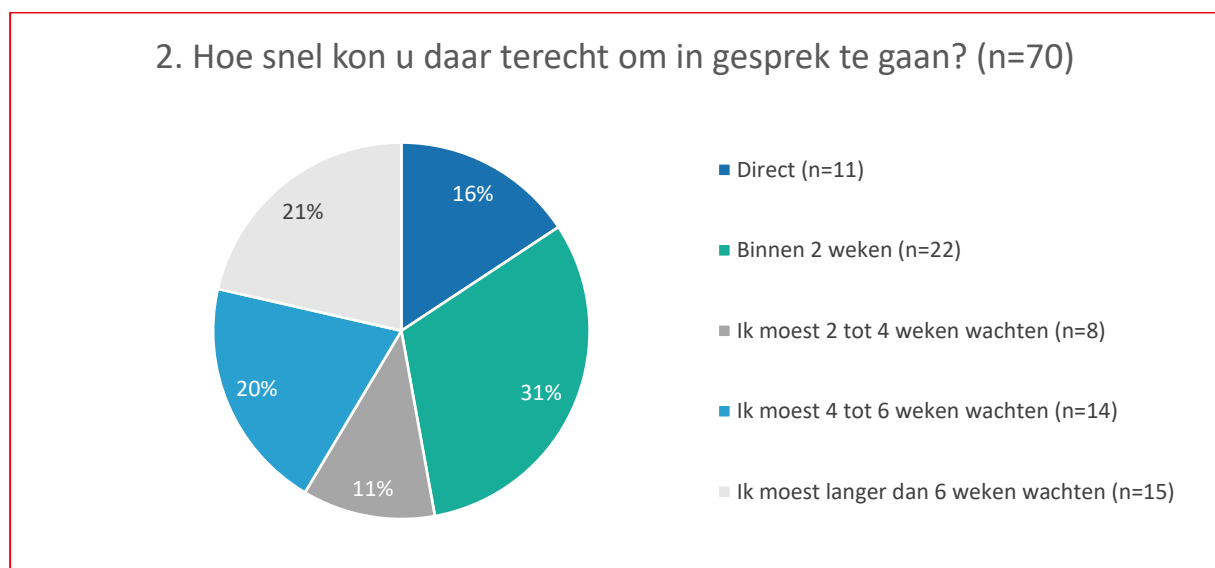
2. Resultaten

2.1. Aanvragen van jeugdhulp

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaring van de respondenten met de aanvraag.

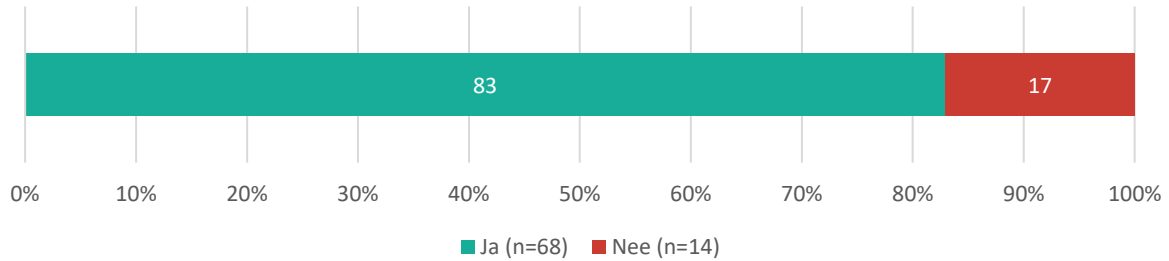


Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': v1 (n=5). Bij de antwoordoptie 'Ergens anders' geven de respondenten de volgende antwoorden: Cedin (1x), consultatie bureau (1x), familie (1x), hulpinstantie (1x), school (10x), OZNN (1x).



Antwoordoptie 'weet ik niet meer': v2 (n=23).

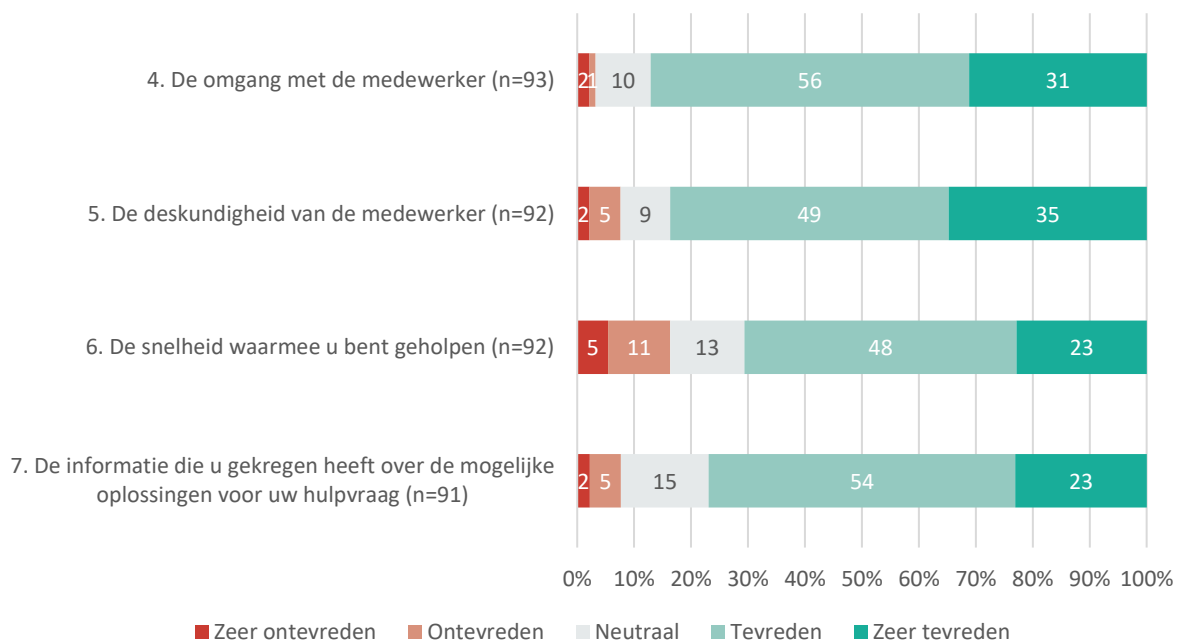
3. Wist u waar u moest zijn met uw hulpvraag? (n=82)



2.2. Contact over jouw aanvraag

Deze paragraaf toont de resultaten over hoe respondenten het eerste contact met de gemeente voor het aanvragen van Jeugdhulp hebben ervaren.

Hoe tevreden bent u over...



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4 (n=4); v5 (n=4); v6 (n=4); v7 (n=6).

8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp. (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=93)		
	<i>n</i>	%
1	3	3,2
2	0	0,0
3	1	1,1
4	2	2,2
5	2	2,2
6	5	5,4
7	25	26,9
8	34	36,6
9	15	16,1
10	6	6,5
Gemiddelde:	7,5	

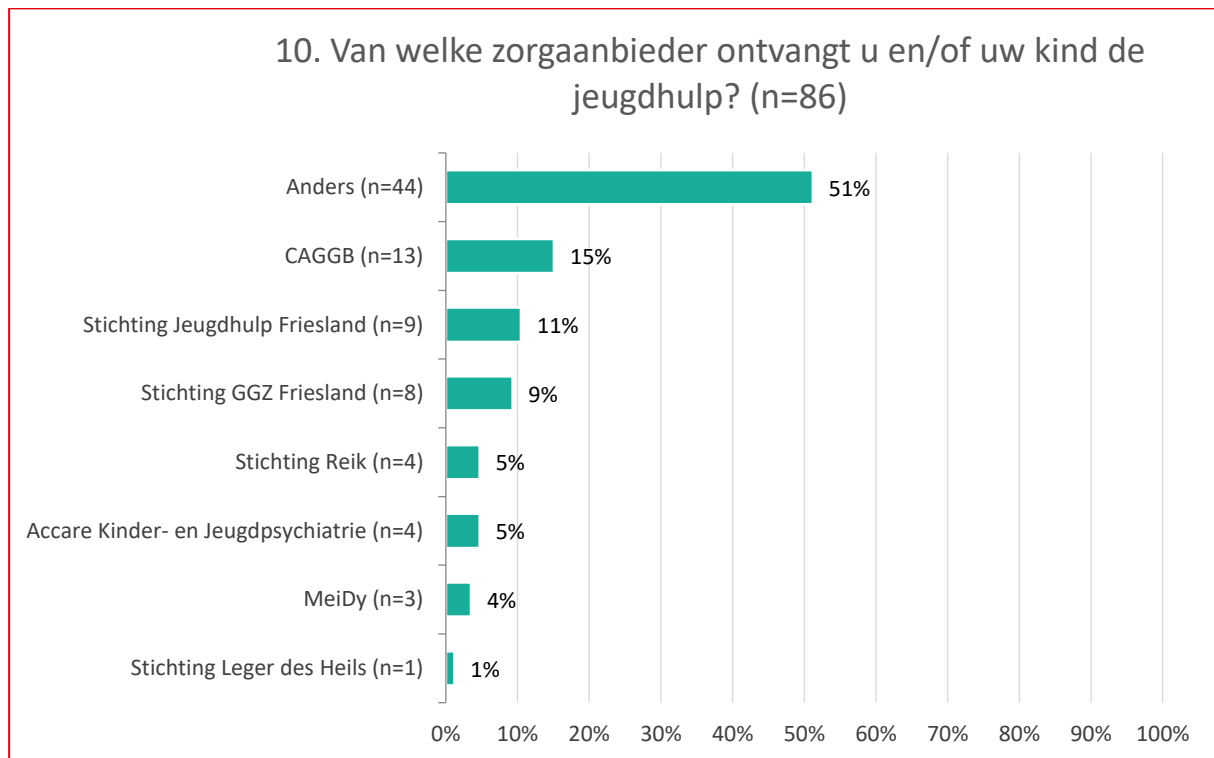
Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op de vraag 9 'Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?'. In totaal hebben 38 respondenten antwoord gegeven op deze vraag, waarvan 27 inhoudelijk (anders dan 'nee', 'niet van toepassing'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

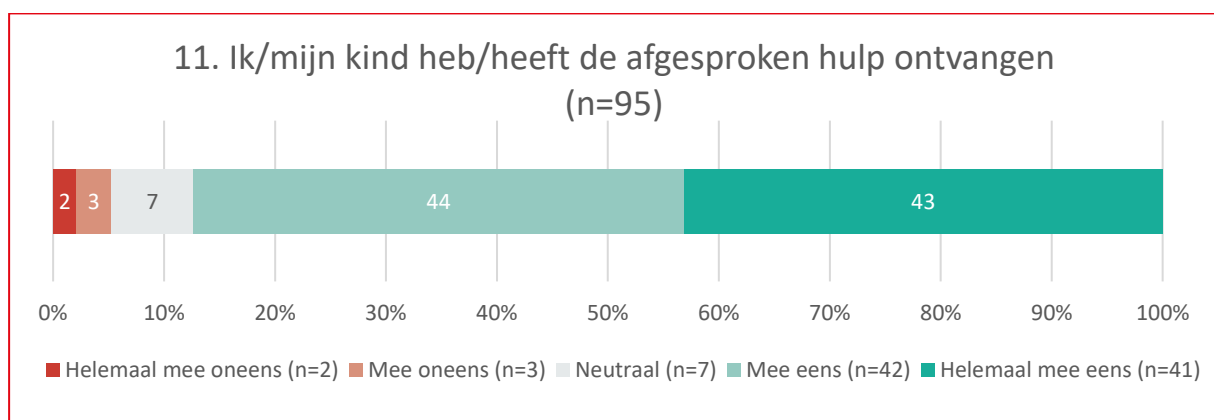
- Een groot deel van de respondenten is tevreden met de aanvraagprocedure en heeft geen verbetertips.
- Respondenten die minder positieve ervaringen hebben geven aan dat de wachttijden lang zijn en dat het contact via verschillende medewerkers loopt. Eén vaste medewerker zou volgens de respondenten fijn zijn.
- Daarnaast merken respondenten op dat medewerkers niet altijd goed zijn ingelezen en dat de diagnose te snel gesteld werd.

2.3. Kwaliteit van de hulp

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met de hulp die ze ontvangen of hebben ontvangen.

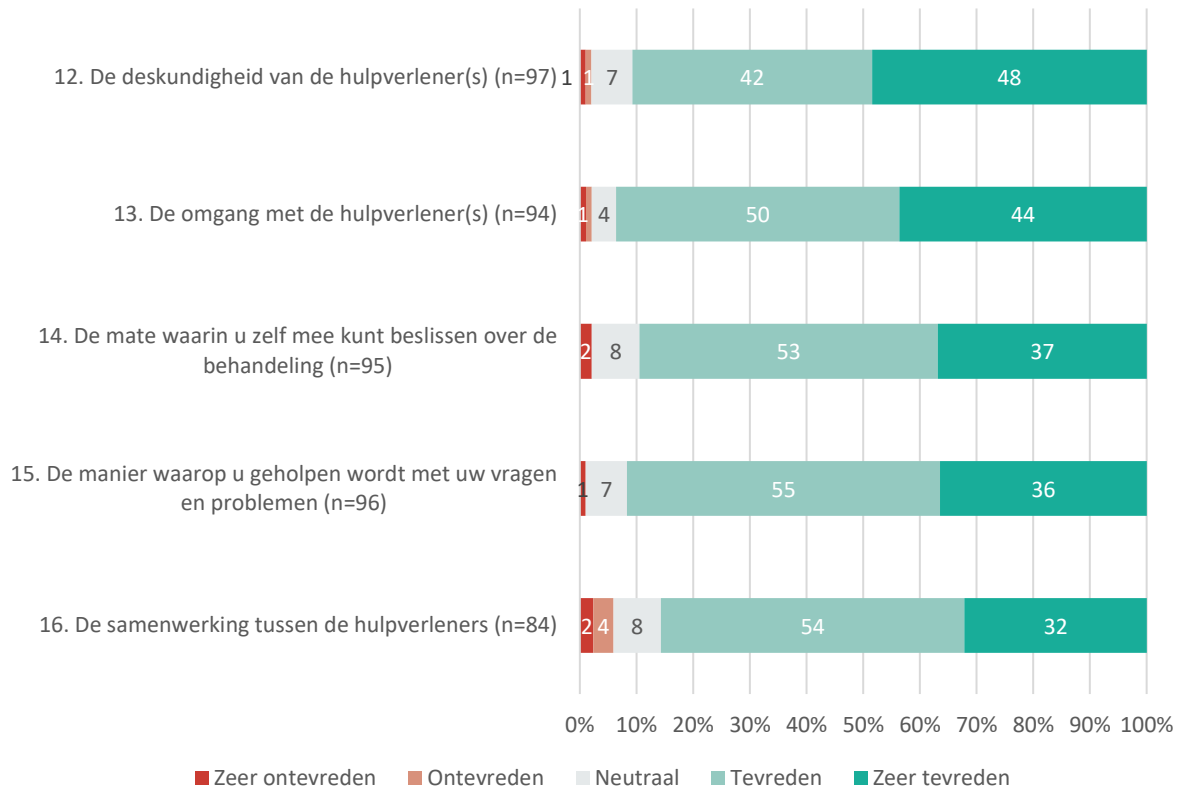


Bij antwoordoptie 'Anders, namelijk' geven respondenten de volgende antwoorden: Autisme Coach (1x), ATN Groningen (1x), Cedin (9x), De Leerfabriek (1x), DZNN (8x), gebiedsteam (1x), Gewoon Happy (1x), GGZ Dokkum (1x), kinderfysiotherapie (1x), In de Bres (2x), jeugdpsychiater (1x), JP van de Bent Stichting (1x), Leaf's (1x), Leven, Groeien, Bloeien (1x), logopedist (1x), MEE Friesland (1x), OCRN (4x), orthopedagoog (1x), persoonlijk begeleider (1x), psycholoog (1x), Steneker Kindercoaching (1x), William Schrikker Groep (1x), Zorgpraktijk Ulco (1x).



Antwoordoptie 'niet van toepassing': v11 (n=0).

Hoe tevreden bent u over...

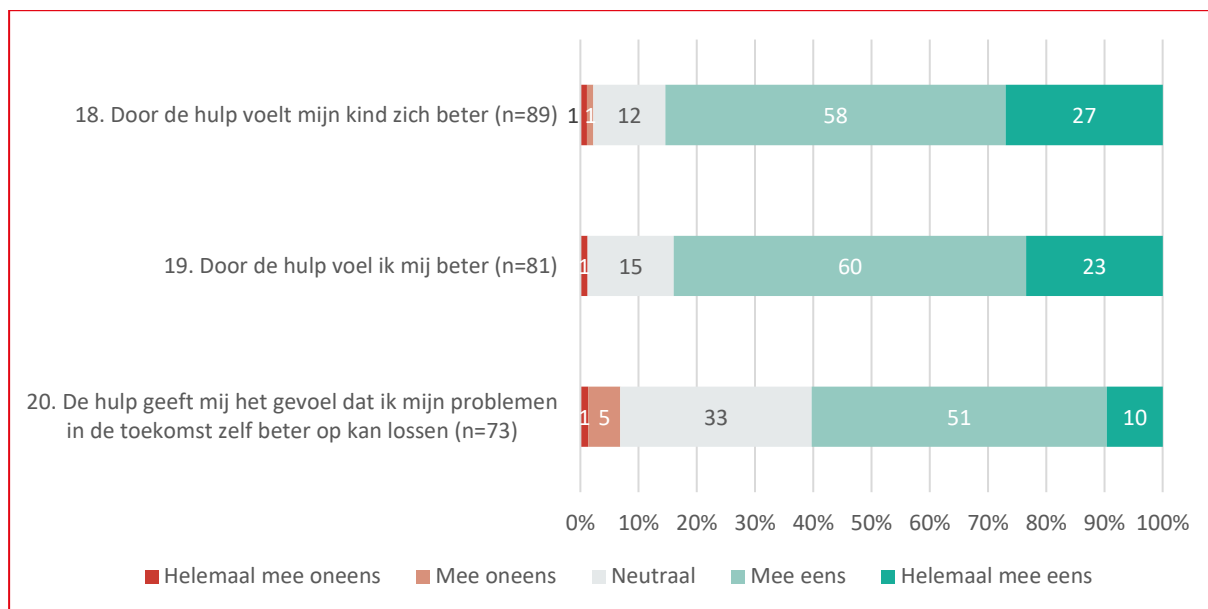


Antwoordoptie 'niet van toepassing': v12 (n=0); v13 (n=3); v14 (n=0); v15 (n=0); v16 (n=11).

17. Geef een rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulp. (1=zeer slechte hulp, 10=uitstekende hulp) (1=zeer ontevreden; 10=zeer tevreden) (n=93)		
	n	%
1	2	2,2
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	2,2
6	4	4,3
7	19	20,4
8	36	38,7
9	20	21,5
10	10	10,8
Gemiddelde:	7,9	

2.4. Effect van de hulp

Deze paragraaf toont de resultaten over de ervaringen van respondenten met het effect van de hulp op hun eigen leven.



Antwoordoptie 'niet van toepassing': v18 (n=8); v19 (n=14); v20 (n=23).

Samenvatting open vraag

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 21 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u of uw kind ontvangen heeft?'. In totaal hebben 39 respondenten antwoord gegeven op deze vraag, waarvan 29 inhoudelijk (anders dan 'nee', 'niet van toepassing'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een groot deel van de respondenten is tevreden met de geboden hulp.
- Enkele respondenten geven aan dat de wachttijd tot het opstarten van de hulp lang was. Anderen stellen dat het aanbod voor hulp breder zou moeten zijn.
- Een aantal respondenten merkt op dat ze niet de juiste hulp hebben ontvangen.
- Tot slot laten respondenten weten dat de communicatie beter kan. Respondenten geven aan dat ze zelf proactief moeten zijn; ze dienen vaak zelf te bellen en worden vervolgens niet altijd teruggebeld. Het zou prettig zijn dat hulpverleners zelf contact met de respondenten zou opnemen en dat ze met minder verschillende hulpverleners te maken zouden krijgen.

Bezoekadres:

K.R. Poststraat 70-72 Heerenveen

085 4 832 433

Op werkdagen geopend van 9 tot 17 uur

Wij zitten op werkdagen van 9 tot 17 uur voor u klaar.

Bezoek is alleen op afspraak. Dus belt u eerst even?

