

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdhulp 2019
Ouder(s)/Verzorger(s)**

Gemeente Bloemendaal



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019

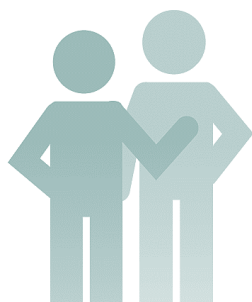
Gemeente Bloemendaal - Ouder(s)/Verzorger(s)

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 en met 11 jaar die in 2019 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

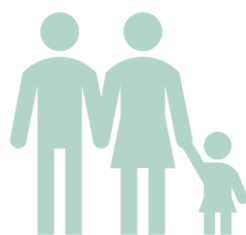
Uitgenodigd	242
Ingevuld	71
Responspercentage	29%

EFFECT



73%

zegt dat het kind zich beter voelt



64%

zegt dat het beter gaat als ouder/verzorger



28%

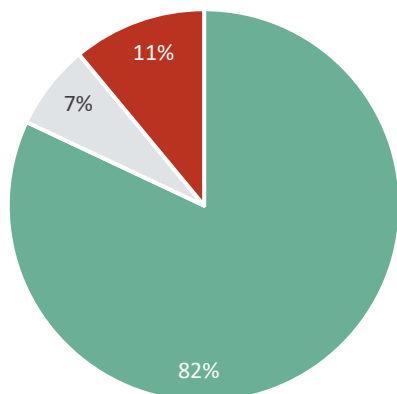
kan nu weer zonder hulp verder

CITATEN

“Door inzicht betere omgang en door veranderingen aan te brengen meer rust.”

“Door de hulp kan mijn kind zich meer ontspannen en voelt zich prettiger.”

KWALITEIT

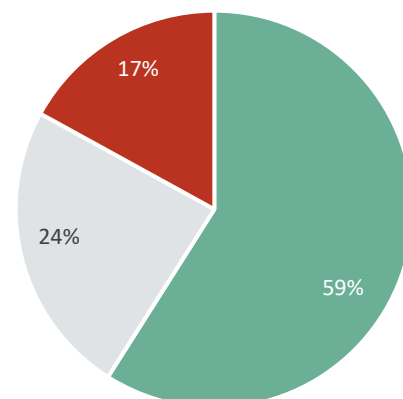


De hulp sluit aan bij wat mijn kind nodig heeft



7,2

Het gemiddelde rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulp



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





Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Vragenlijst	3
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	3
1.2.4 Respons	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	5
2.1 Kwaliteit en effect van de hulp	5





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal 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 het cliëntervaringsonderzoek wil de gemeente het volgende thema evalueren:

- Het resultaat van de hulp. Het doel van de hulp is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het leven van de cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s).

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Jeugdhulp-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorger(s) (van kinderen van 0 tot 11 jaar) uit de gemeente Bloemendaal die in 2019 Jeugdhulp hebben 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 is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Kwaliteit van de hulp
- Effect van de hulp

1.2.3 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 ontvangen van de hulp gevraagd naar hun ervaringen.

Per kwartaal zijn alle nieuwe cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) aangeschreven die het kwartaal ervoor met de gemeente contact hebben opgenomen om Jeugdhulp aan te vragen. Deze vragenlijst bevatte vragen over de ervaringen met de kwaliteit en het effect van de hulp.



Alle cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s) kregen per post een uitnodiging met een vragenlijst en antwoordenvolp. Cliënten werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Na twee weken kregen de cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Cliënten kregen vijf weken de tijd om te reageren. De uitkomsten van het onderzoek zijn tussentijds gerapporteerd in een online dashboard; hiermee kreeg de gemeente real-time inzicht in de ervaringen.

1.2.4 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 Ouder(s)/Verzorger(s)	
Aantal verzonden vragenlijsten	242
Totaal aantal reacties (bruto respons)	71 (29,3%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	71 (29,3%)
Nauwkeurigheidsmarge	9,8%

Uitgaande van 71 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 9,8%. 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 9,8% houdt in dat wanneer 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 40,2% en 59,8% ligt.

1.3 Leeswijzer

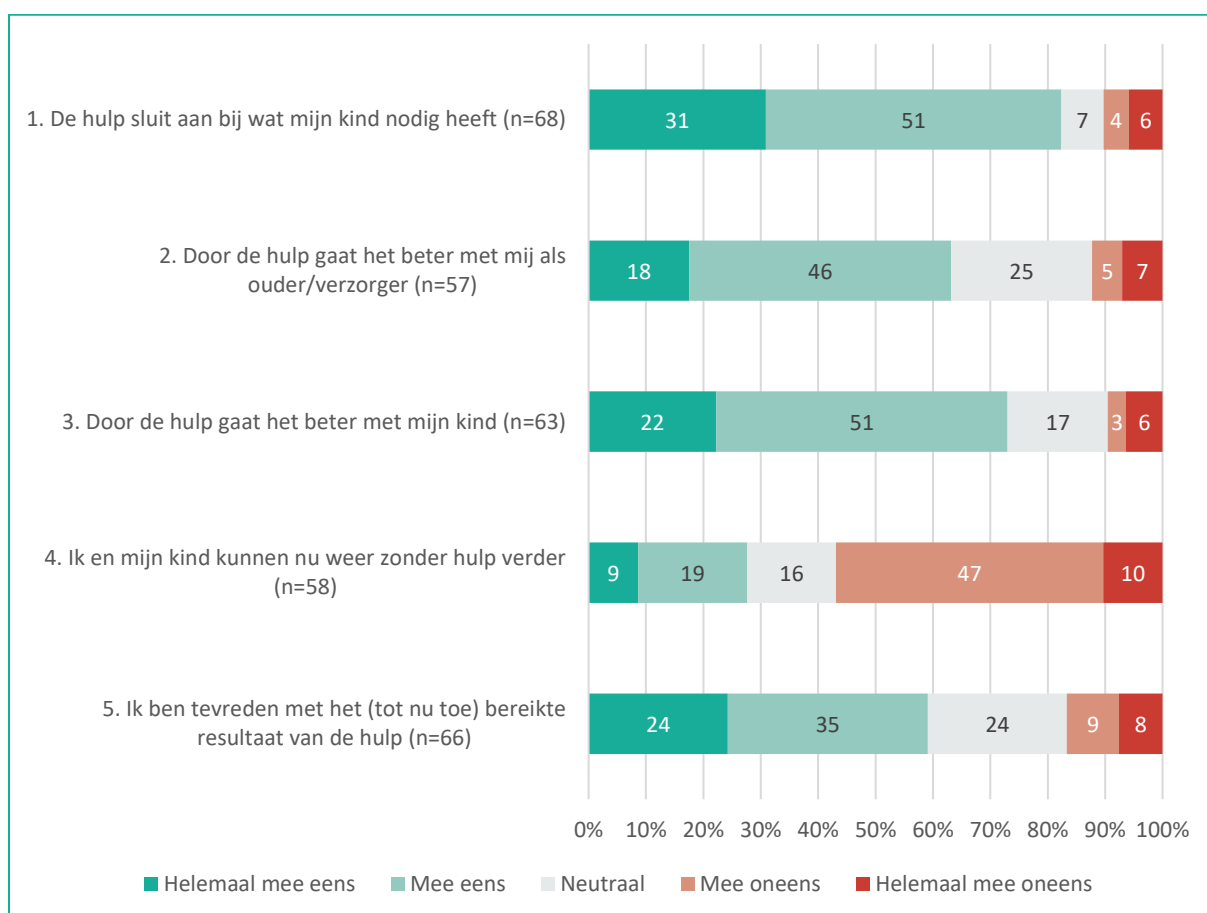
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van ouder(s)/verzorger(s) met de kwaliteit en het effect van de hulp. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. Bij elke vraag wordt het totaal aantal respondenten aangegeven. Het antwoord 'niet van toepassing' is buiten beschouwing gelaten. Het aantal respondenten dat deze optie 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 in de grafieken staan hebben dus betrekking op de antwoorden zonder deze antwoordoptie. Indien percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.



2 | Resultaten

2.1 Kwaliteit en effect van de hulp

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



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=2); v2 (n=13); v3 (n=5); v4 (n=12); v5 (n=4).

Samenvatting open vraag

Hieronder staat een samenvatting van de antwoorden op vraag 6 'Kunt u aangeven welk resultaat u ziet als gevolg van de hulp?'. In totaal hebben 64 respondenten deze vraag beantwoord. Antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Vier respondenten zijn te spreken over de hulp. Zij zijn dankbaar voor het regelen en het ontvangen van hulp.
- Twee respondenten geven aan dat de aanmeldprocedure snel ging. Echter, één daarvan merkt daarbij op dat er vervolgens niet goed gekeken werd naar het probleem van het kind. Vijf anderen laten juist weten blij te zijn met de goede diagnose die (uiteindelijk) gesteld is.



- De meeste respondenten zien effect van de hulp. Zo presteert hun kind beter op school (6x), heeft hun kind minder angst (5x) of meer zelfvertrouwen (5x) en is het kind vrolijker, rustiger of meer ontspannen (6x).
- Daarnaast laat negen respondenten weten dat zij en hun kind beter de situatie kunnen begrijpen door de hulp. Tevens geven vier respondenten aan dat de communicatie en omgang met het kind beter verloopt.
- Een aantal respondenten zijn minder tevreden over de hulp. Eén respondent merkt op dat de situatie door de hulp verslechterd is. Volgens twee anderen is geen passende oplossing geboden. Weer een ander had gehoopt meer effect te zien.
- Tot slot geven negen respondenten aan dat de hulp nog maar net gestart is of binnenkort van start gaat.

7. Welk cijfer geeft u de kwaliteit van de hulp? (1=zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp) (n=70)		
	<i>n</i>	%
1	5	7,1
2	0	0,0
3	1	1,4
4	4	5,7
5	2	2,9
6	2	2,9
7	12	17,1
8	25	35,7
9	15	21,4
10	4	5,7
Gemiddelde:	7,2	

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@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