Gemeente Oudewater

RAADSINFORMATIEBRIEF Oudewater
18R.00547

Van : College van burgemeester en wethouders
Datum : 25 september 2018
Portefeuillehouder(s) : Wethouder J.I.M. Duindam, Wethouder W.J.P. Kok
Portefeuille(s) : Sociaal domein
Contactpersoon : T. Wolters
Tel.nr. : 8480
E-mailadres : wolters.t@woerden.nl

Onderwerp:

Cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd

Kennisnemen van:

De resultaten van de cliëntervaringsonderzoeken Wmo en Jeugd Oudewater 2017.

Inleiding:

Het is wettelijk verplicht voor gemeenten om een cliëntervaringsonderzoek uit te laten voeren. In maart tot en met mei 2018 heeft het onderzoeksbureau ZorgfocuZ, net als in 2016, dit onderzoek uitgevoerd. Het onderzoek heeft betrekking op de geleverde zorg en ondersteuning in 2017. De rapporten worden met deze brief meegeleverd.

Wmo
De antwoorden op de vragen over het contact, de kwaliteit en het resultaat van de zorg zijn alle positief gestegen ten opzichte van vorig jaar. Het huidig gemiddelde van positieve antwoorden (Helemaal mee eens en Mee eens) op deze onderdelen is 84% en daarmee zeer goed te noemen (64% in 2016).
De antwoorden op de vragen over de ondersteuning van de zorgaanbieder zijn ook allen positief gestegen ten opzichte van vorig jaar. Met een huidig gemiddelde van 82% positieve antwoorden op deze onderdelen is dit ook een mooie vooruitgang (72% in 2016).
Het percentage respondenten dat meer dan 20 uur mantelzorg ontvangt is gestegen van 17% naar 28%. Dat is een flinke toename. Het onderzoek geeft geen aanwijzingen over de oorzaak hiervan.
Andere resultaten zijn niet noemenswaardig gewijzigd ten opzichte van het voorgaande jaar.

Jeugd
Van de ondervraagde ouders geeft 10% aan door de gemeente (het Stadsteam Oudewater) doorverwezen te zijn naar de jeugdhulp. Van de jongeren geeft 1 van de 16 ondervraagden aan door het Stadsteam doorverwezen te zijn. (NB: uit het brede evaluatierapport Toegang Sociaal Domein weten we dat 25% door het stadsteam wordt doorverwezen)
Van alle respondenten zijn de meeste doorverwezen door de huisarts (ouders 36%, jongeren 70%).
Van de ouders geeft 63% aan dat ze weten waar ze terecht kunnen als ze hulp nodig hebben. Dat is vergelijkbaar met het jaar ervoor.
Van de ouders geeft 96% aan, bij vragen en problemen, goed geholpen te worden door de zorgaanbieder. (83% in het jaar daarvoor)

Wachtlijsten jeugd
Het onderzoek geeft geen directe data over wachtlijsten. Wel het volgende:
66% van de ouders antwoordt positief op de stelling 'de zorg/ ondersteuning is snel na de aanvraag gestart' Dit is een verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar (55%)
68% van de ouders antwoordt positief op de stelling 'Ik ben snel geholpen'. (62% in het jaar daarvoor)
Bij de open antwoorden wordt geklaagd over het lange proces naar ondersteuning en de wachtlijsten die als negatief worden ervaren.

Onafhankelijke cliëntondersteuner
De bekendheid met de cliëntondersteuner blijft laag op 35% (onderzoek WMO)
Van de ouders geeft 15% aan geïnformeerd te zijn over de mogelijkheid om een onafhankelijke cliëntondersteuner in te schakelen. Bij de jongeren is dit 25%

Kernboodschap:

De uitkomsten van het CEO geven een beeld van de door inwoners ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit Wmo en Jeugdhulp. Het is daardoor een belangrijk instrument voor de gemeente.

De geleverde zorg/ondersteuning vanuit de Wmo en Jeugdwet wordt als positief beoordeeld. Vooral de beoordeling van de hulp aan volwassenen (Wmo) is positief gestegen ten opzichte van het voorgaande jaar. In bijna alle gevallen was het Stadsteam daarbij betrokken.

Voor jeugd is er geen significatie verbetering ten opzichte van het voorgaande jaar. De meeste zorg wordt buiten het Stadsteam om georganiseerd en geleverd. Hier ligt een uitdaging die ook centraal staat in de brede evaluatie toegang sociaal domein.

Aandachtspunten zijn de toename van het aantal mantelzorguren per mantelzorger, de wachtlijsten bij jeugd en de geringe bekendheid van de onafhankelijk cliëntondersteuner.

Financiën

Niet van toepassing

Vervolg:

Naast de cliëntervaringsonderzoeken wordt het dashboard middels een separate RIB aangeboden.

Bijlagen:

18.018319 cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017 Oudewater
18.018320 cliëntervaringsonderz jeugd 2017 ouders Oudewater
18.018321 cliëntervaringsndzk jeugd 2017 jongeren Oudewater

Het college van burgemeester en wethouders,

De wnd. secretaris

ir. W.J. Tempel

De loco-burgemeester

drs. J.I.M. Duindam

zorgfocuZ

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Wmo

Gemeente Oudewater

april 2018

Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2017

Gemeente Oudewater

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo over 2017. De doelgroep van het CEO Wmo bestaat uit inwoners die geregistreerd staan als Wmo-cliënt met een individuele voorziening. Cliënten hebben een schriftelijke vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	487
Ingevuld	165
Responspercentage	33,9%

CONTACT

86% wist waar zij moest zijn

82% werd snel geholpen

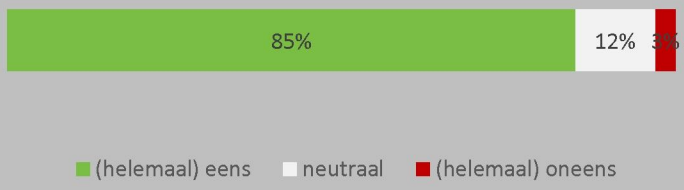
90% voelde zich serieus genomen

83% zocht samen naar oplossing

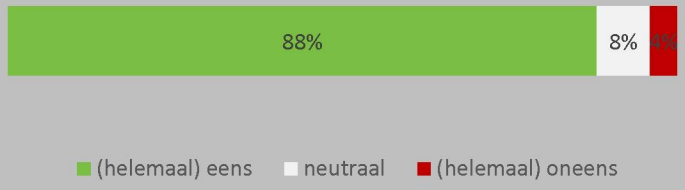
35% wist van cliëntondersteuner

KWALITEIT

Ik vind de zorg die ik ontvang van goede kwaliteit

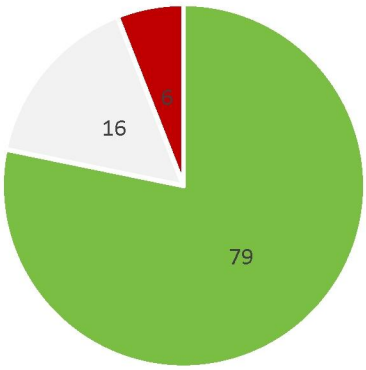


De ondersteuning die ik krijg past bij mijn hulpvraag

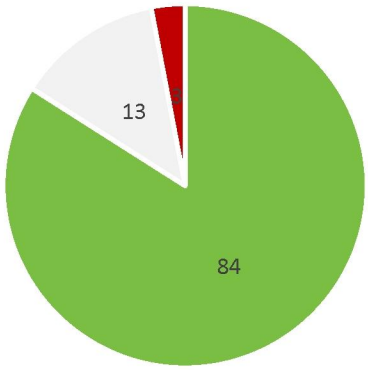


RESULTAAT

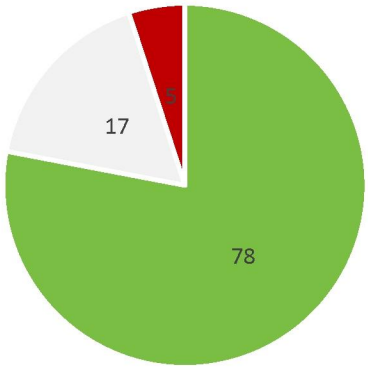
Door de ondersteuning die ik krijg



...kan ik beter de dingen doen die ik wil



...kan ik mij beter redden



...heb ik een betere kwaliteit van leven

AANVRAAG

54%
had in 2017
een keukentafelgesprek

57%
had iemand anders aanwezig bij het
keukentafelgesprek

84%
vond het gesprek met de
medewerker prettig

MEEST GENOEMD

"Ik ben helemaal tevreden"

"Ik zou vaker zorg willen ontvangen"

ONDERSTEUNING

81%
heeft de afgesproken
zorg/ondersteuning ontvangen

83%
voelt zich door de hulp beter

7,9
is het gemiddelde cijfer voor de
zorg en/of ondersteuning

VERBETER PUNTEN

"Bij het aanvragen van de ondersteuning was de organisatie slecht bereikbaar, het duurde lang voordat de ondersteuning geregeld was"

"Het duurde erg lang voor dat mijn scootmobiel gerepareerd werd."

MANTEL ZORG

53%
krijgt ondersteuning van een mantelzorger

75%
van de mantelzorgers is betrokken geweest bij de
aanvraag van ondersteuning

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2
1.2 Aanpak onderzoek 2
1.3 Leeswijzer 3

2 | Resultaten verplichte vragen 4

2.1 Contact met de gemeente 4
2.2 Kwaliteit van de ondersteuning 5
2.3 Effect van de ondersteuning 5
2.4 Samenvatting antwoorden open vraag 5

3 | Resultaten aanvullende vragen 6

3.1 Toegang tot de hulp 6
3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning 6
3.3 Het ondersteuningsplan 8
3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder 9
3.5 Samenvatting antwoorden open vraag 10
3.6 Betrokkenheid overige voorzieningen 10
3.7 Mantelzorg 11
3.8 Tot slot 12

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oudewater is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente gefinancierde Wmo-hulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Wmo-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 Wmo 2015 artikel 2.5.1. tevens verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente tevens aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Oudewater die in 2017 een beschikking hadden voor een Wmo-maatwerkvoorziening.

Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de landelijke, verplichte standaardvragenlijst cliëntervaringsonderzoek Wmo, zoals opgesteld door VNG. Deze vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

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

In overleg met de gemeente zijn er enkele vragen aan de vragenlijst toegevoegd. De extra vragen hebben betrekking op de volgende thema's:

- Toegang tot de hulp
- Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning
- Het ondersteuningsplan
- De ondersteuning van de zorgaanbieder
- Mantelzorg

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder alle mensen die bij de gemeente geregistreerd staan als Wmo-cliënt is een vragenlijst uitgezet. In totaalzijn er 487 cliënten benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Vragenlijsten waarvan minder dan 4 vragen zijn ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Hierdoor zijn een aantal reacties afgevallen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	487
Aantal reacties (Bruto respons)	204 (41,9%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	165 (33,9%)

Uitgaande van 165 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 6,2%. 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 6,2% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 43,8% en 56,2% ligt.

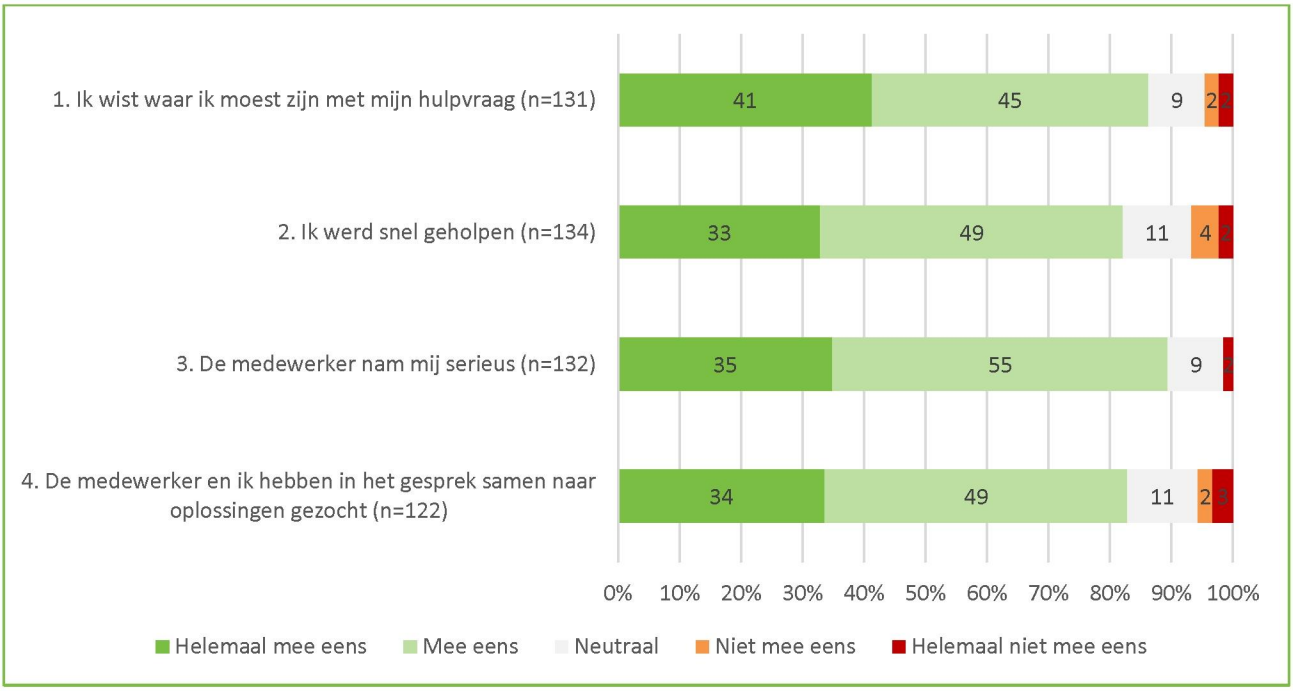
1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden eerst de resultaten voor het verplichte gedeelte van de vragenlijst weergegeven, zoals die aangeleverd worden bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein. In hoofdstuk 3 zijn de uitkomsten van de aanvullende vragen weergegeven. De resultaten zijn in deze hoofdstukken in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

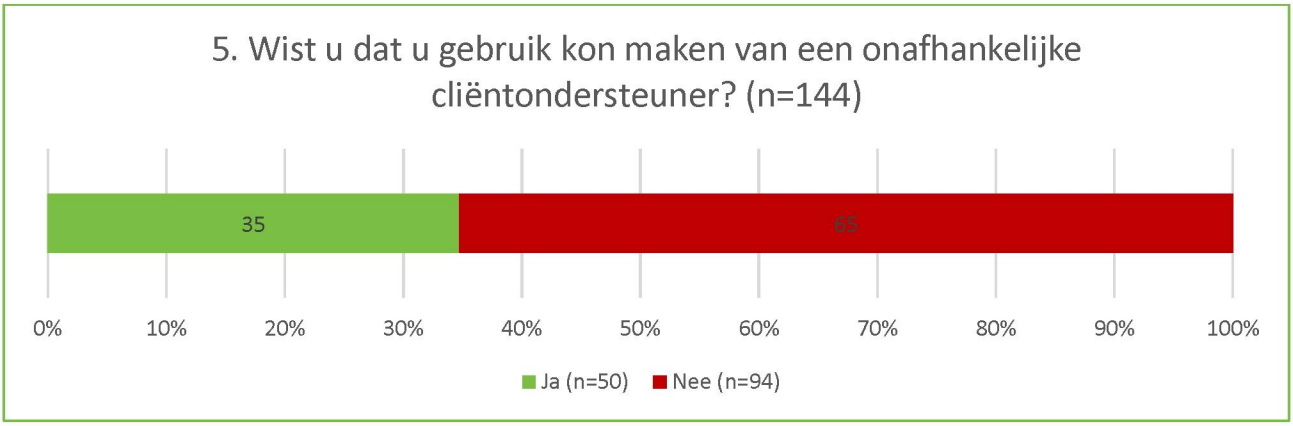
2 | Resultaten verplichte vragen

In dit hoofdstuk worden de resultaten per vraag weergegeven voor de verplichte steekproef, zoals die aangeleverd wordt bij de Gemeentelijke Monitor Sociaal Domein.

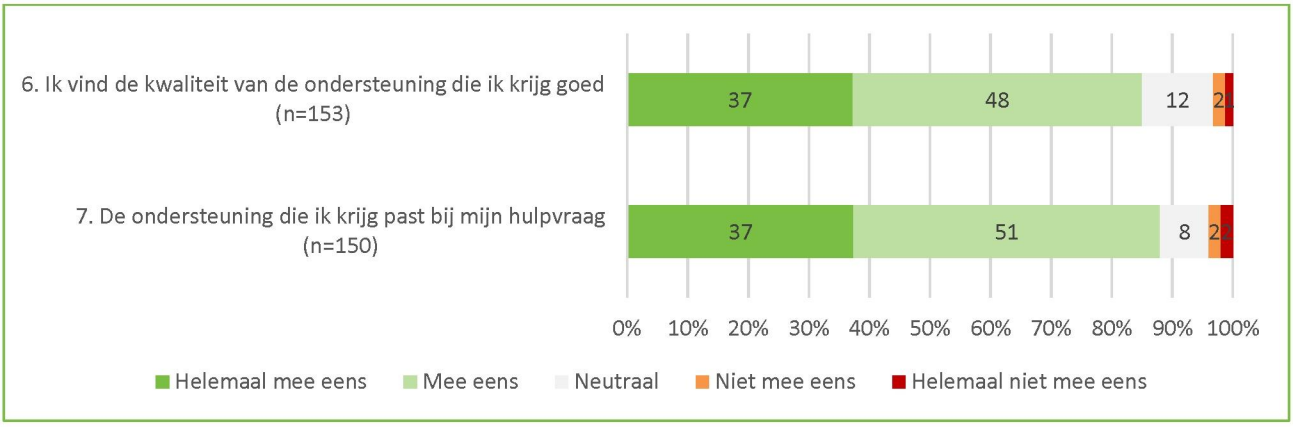
2.1 Contact met de gemeente



*Antwoordoptie 'geen mening' V1 (n=2), V2 (n=2), V3 (n=3) en V4 (n=3); antwoordoptie 'niet van toepassing' V1 (n=31), V2 (n=26), V3 (n=26) en V4 (n=33)

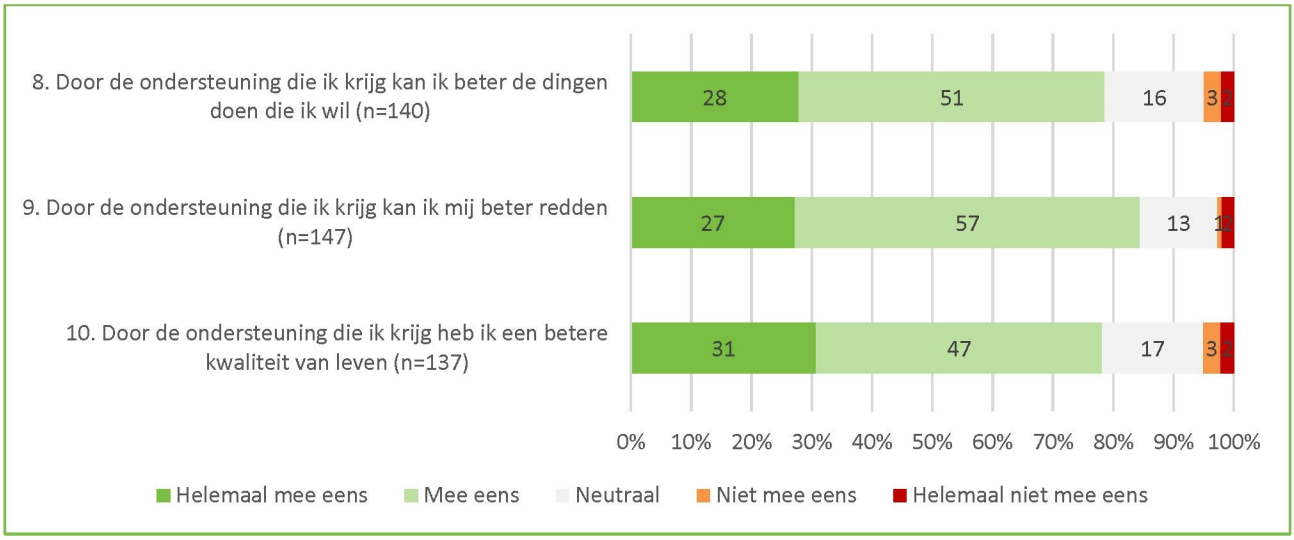


2.2 Kwaliteit van de ondersteuning



*Antwoordoptie 'geen mening' V6 (n=1) en V7 (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' V6 (n=11) en V7 (n=11)

2.3 Effect van de ondersteuning



*Antwoordoptie 'geen mening' V8 (n=6), V9 (n=4) en V10 (n=5); antwoordoptie 'niet van toepassing' V8 (n=13), V9 (n=11) en V10 (n=14)

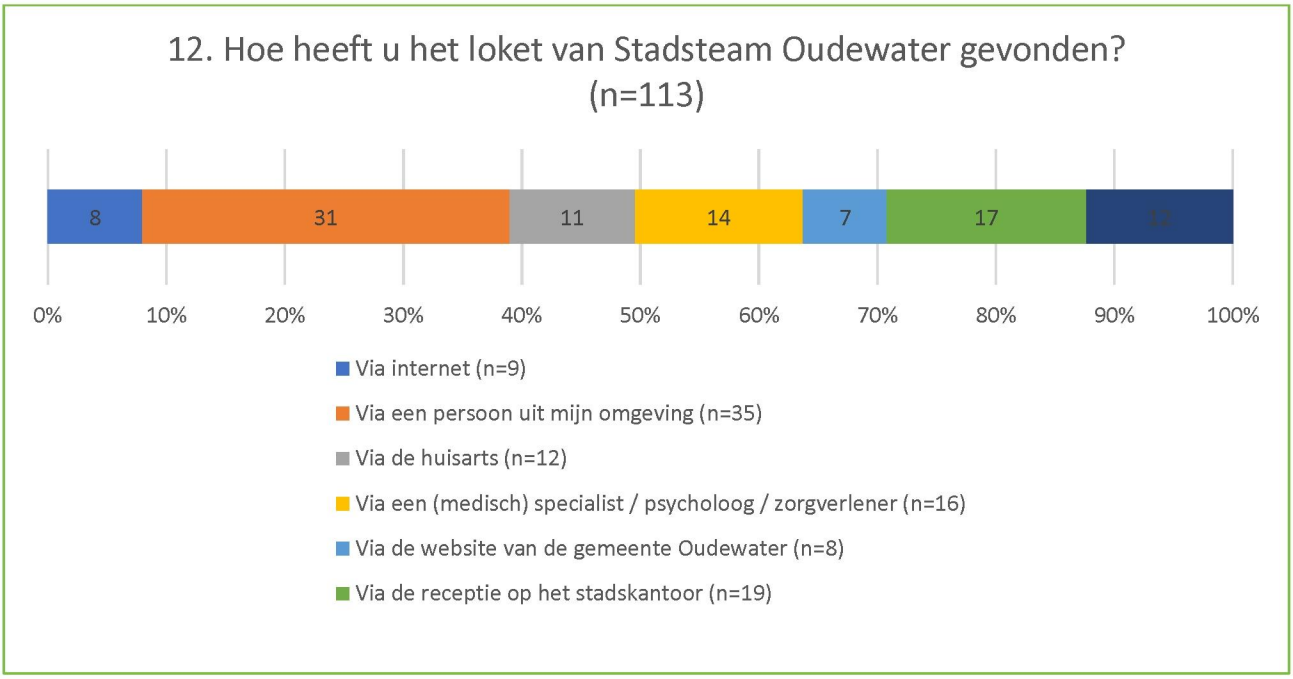
2.4 Samenvatting antwoorden open vraag

In totaal hebben 41 respondenten antwoord gegeven op de vraag 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?'

- Hiervan hebben dertien respondenten aangegeven dat ze tevreden zijn met de zorg en/ ondersteuning die ze ontvangen. Drie respondenten hebben aangegeven dat zij vaker zorg zouden willen ontvangen dan zij tot nu toe krijgen. Tevens heeft één respondent aangegeven dat de gemaakte afspraken ten aanzien van de ondersteuning niet zijn nagekomen. Tenslotte geeft een andere respondent aan dat de taxi de afspraken omtrent ophaaltijden één op de twee keer niet nakomt.

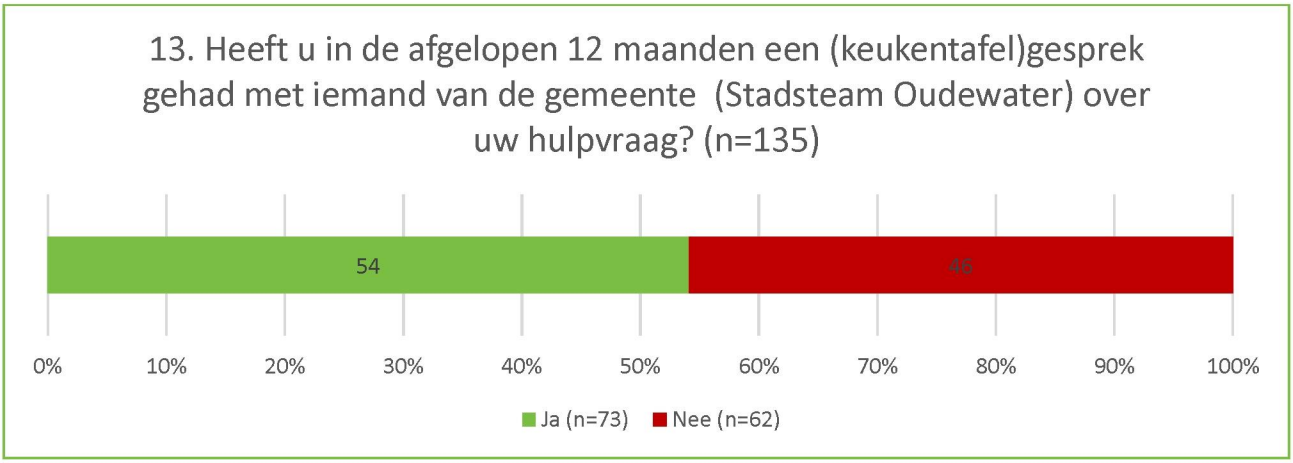
3 | Resultaten aanvullende vragen

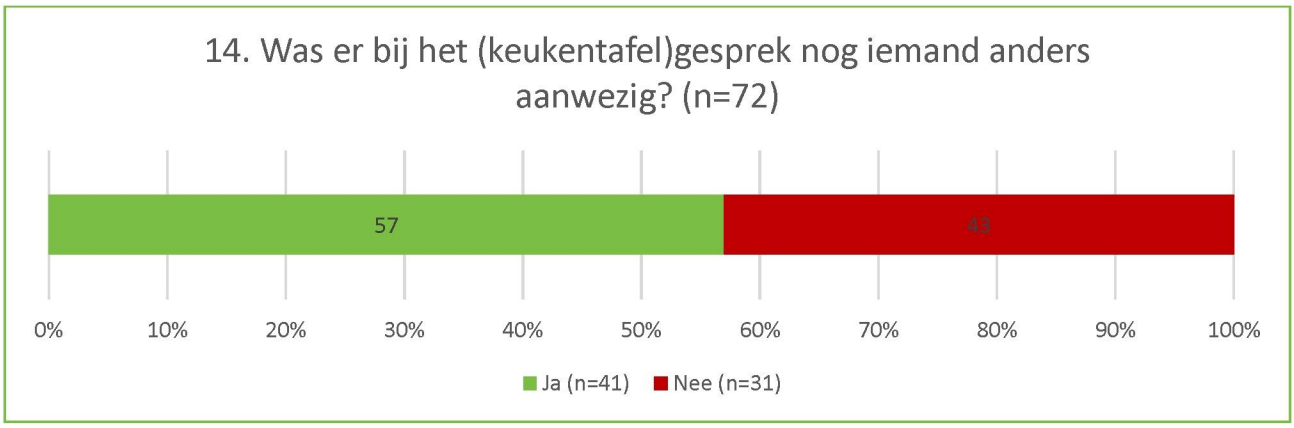
3.1 Toegang tot de hulp

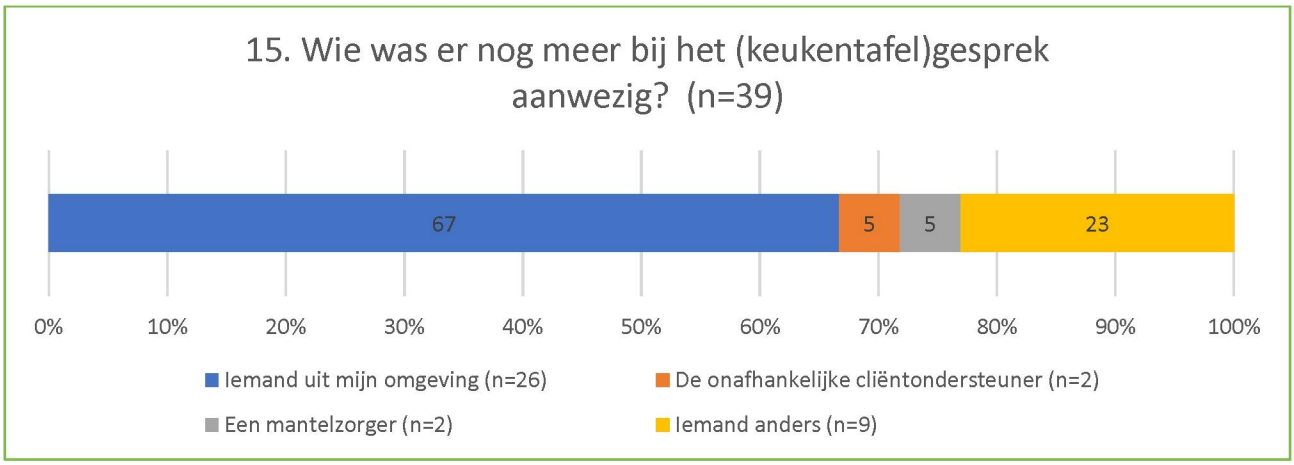


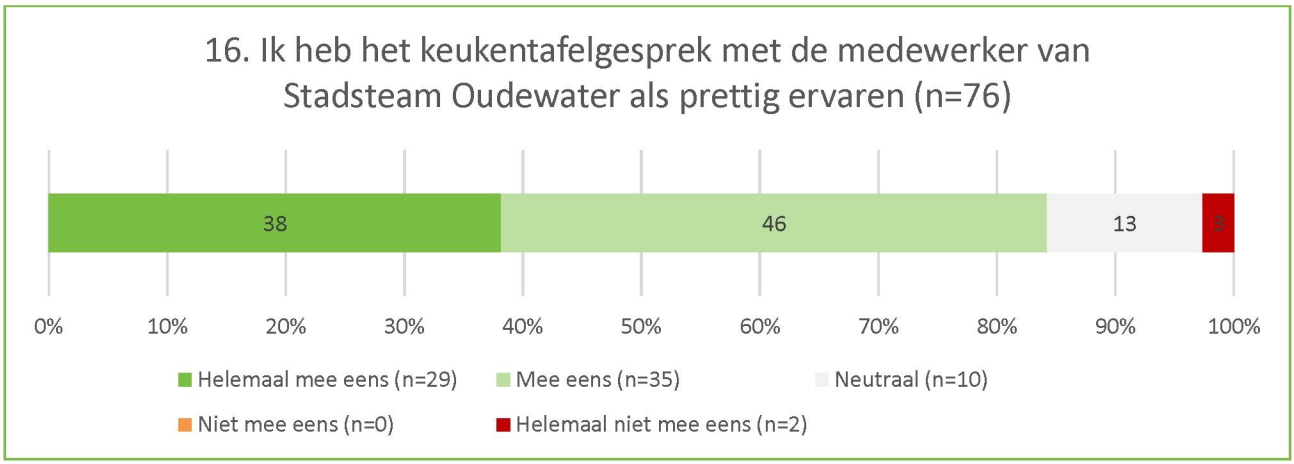
*Antwoordoptie 'weet ik niet meer' (n=33); Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden gegeven: kinderen, eigen kennis, partner, revalidatiecentrum, stadsgids (2x), telefonisch, Tzorg, mantelzorger, heb als vrijwilliger gewerkt bij stadsteam, woon al lang in Oudewater en via zorg vrouw.

3.2 Keukentafelgesprek over hulpvraag en ondersteuning



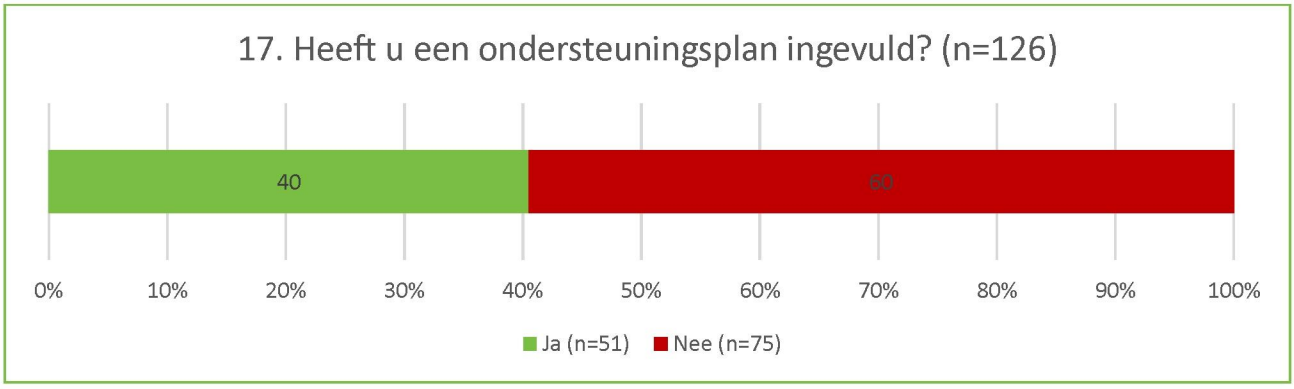


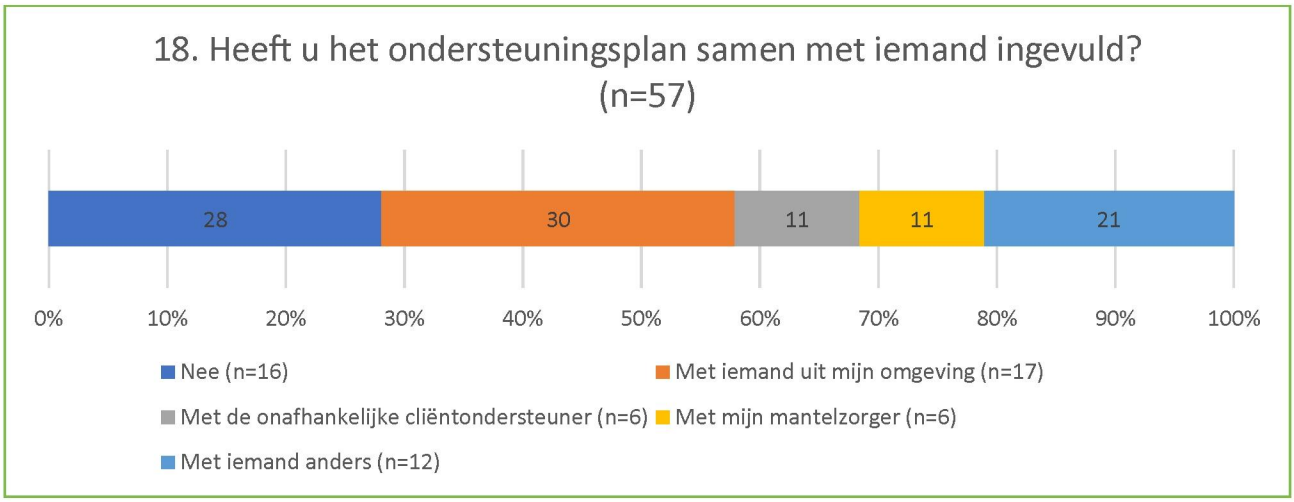




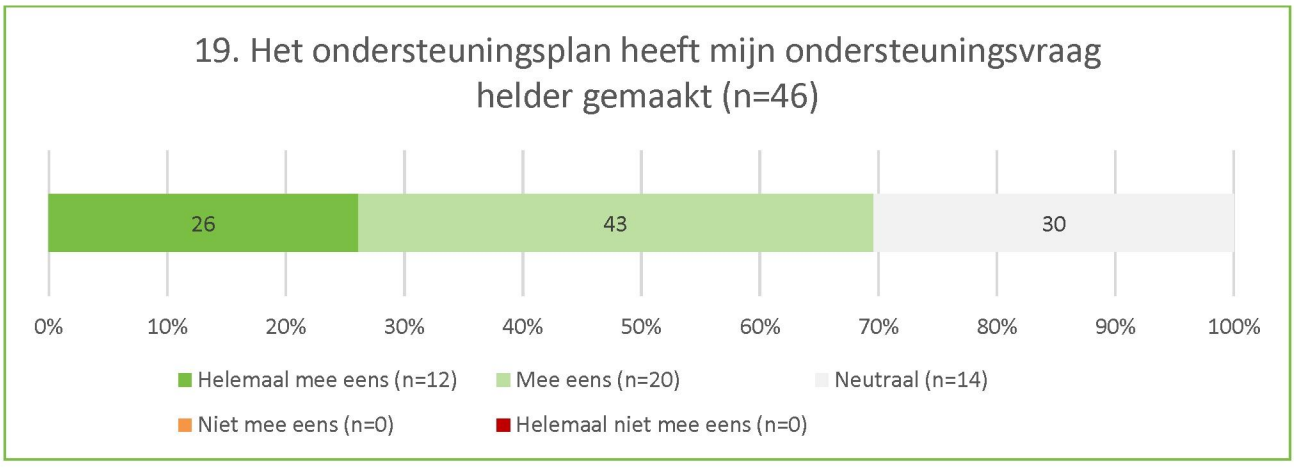
*Antwoordoptie ‘geen mening’ (n=2); antwoordoptie ‘niet van toepassing’ (n=6)

3.3 Het ondersteuningsplan



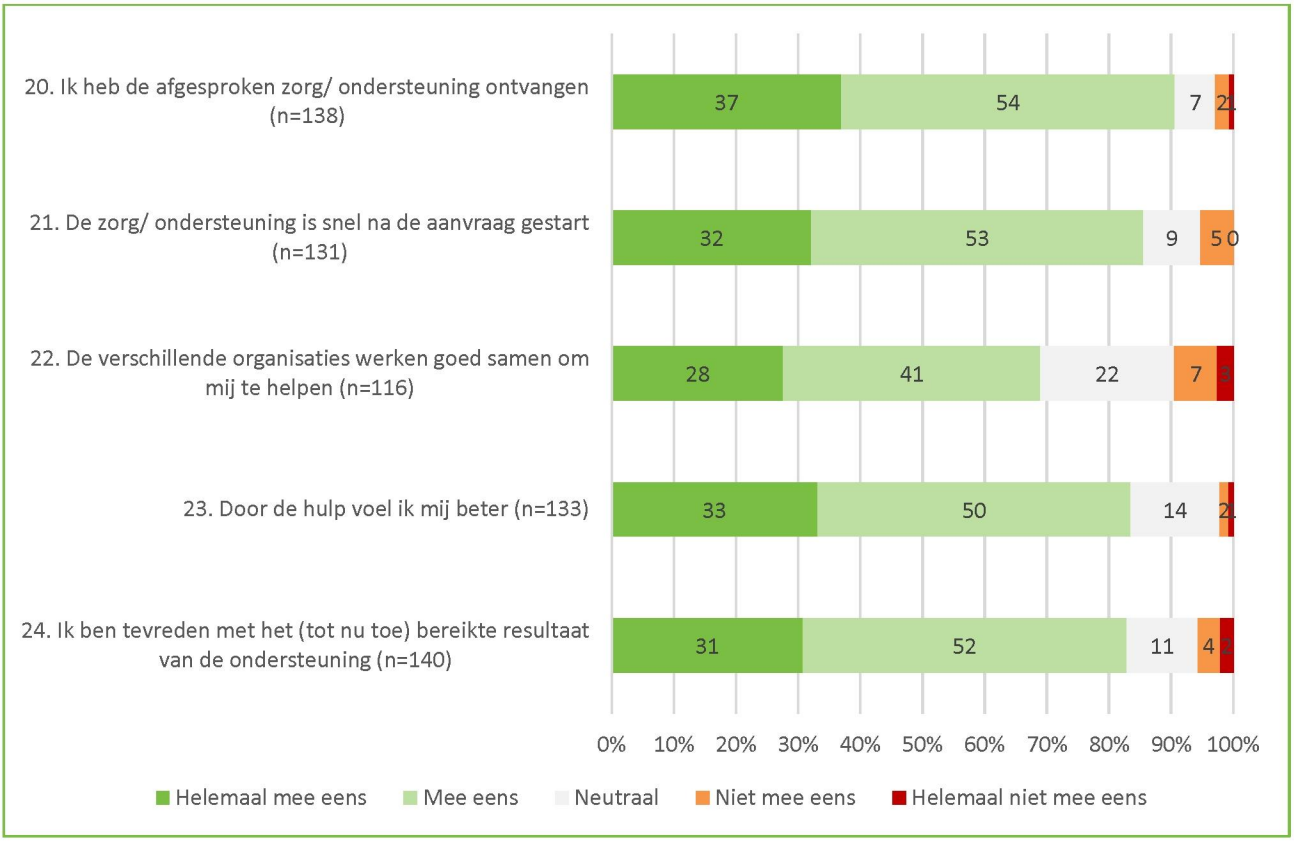


*Bij de antwoordoptie 'met iemand anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden gegeven: Stadsteam Oudewater (3x), zorgverlener, Kwintes, gemeente, dochter, bewindvoerder, begeleider en contactpersoon.



*Antwoordoptie 'geen mening' (n=2); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=3)

3.4 De ondersteuning van de zorgaanbieder



*Antwoordoptie 'geen mening' V20 (n=1), V21 (n=2), V22 (n=5). V23 (n=3) en V24 (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' V20 (n=11), V21 (n=19), V22 (n=24), V23 (n=14) en V24 (n=10).

25. Hoe tevreden bent u over de zorg en/of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder? (n=148)		
	n	*%*
1	3	2,0
2	1	0,7
3	0	0,0
4	4	2,7
5	4	2,7
6	7	4,7
7	29	19,6
8	45	30,4
9	27	18,2
10	28	18,9
Gemiddelde	**7,9**	

3.5 Samenvatting antwoorden open vraag

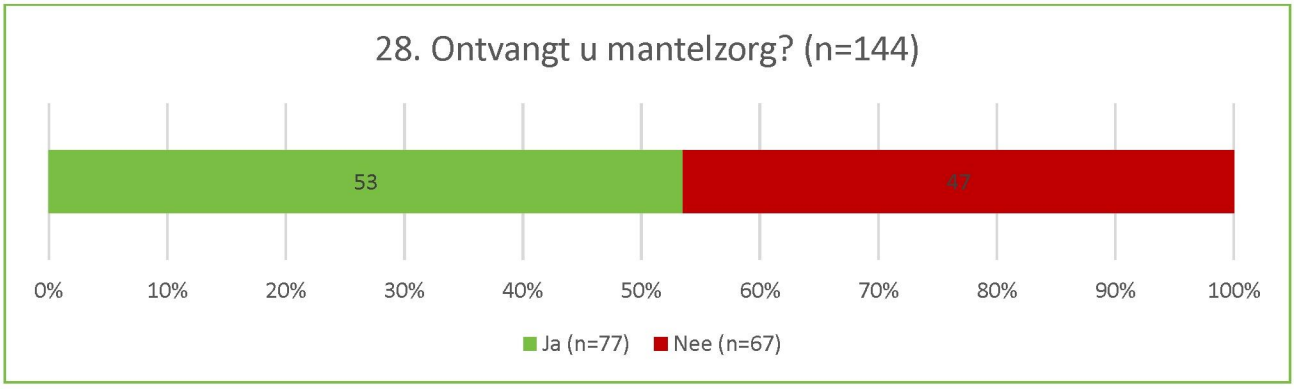
In totaal hebben 32 respondenten antwoord gegeven op de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning? '

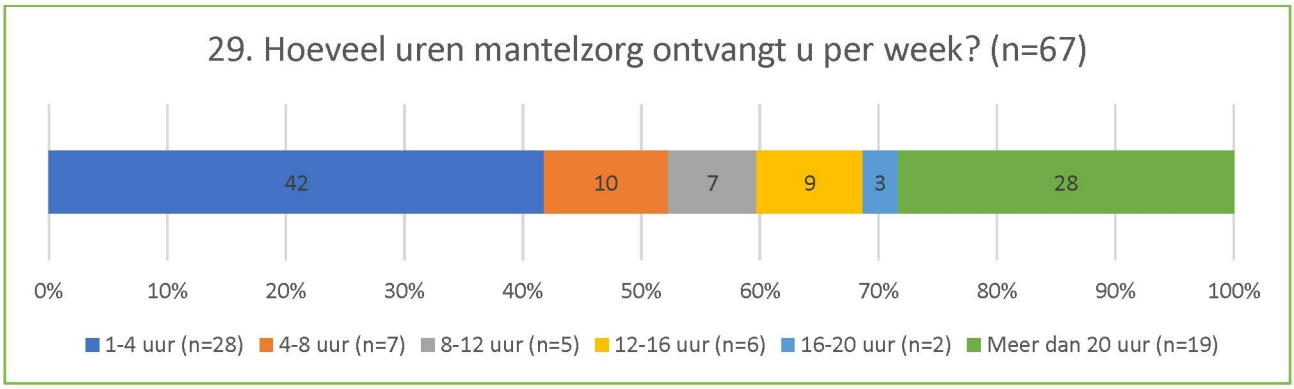
- Hiervan hebben vijf respondenten aangegeven tevreden te zijn met de ontvangen ondersteuning, waarvan één respondent aangaf dat de wisselende hulp minder prettig was dan vaste hulp. Daarnaast hebben drie respondenten hebben aangegeven dat bij het aanvragen van de ondersteuning de betreffende organisatie slecht bereikbaar was en dat het lang duurde voordat de ondersteuning geregeld was.
- Tevens gaven twee respondenten aan dat het erg lang duurde voordat de scootmobiel gerepareerd werd. Tenslotte gaf één respondent aan minder ondersteuning te hebben gehad dan afgesproken, door tekort aan personeel.

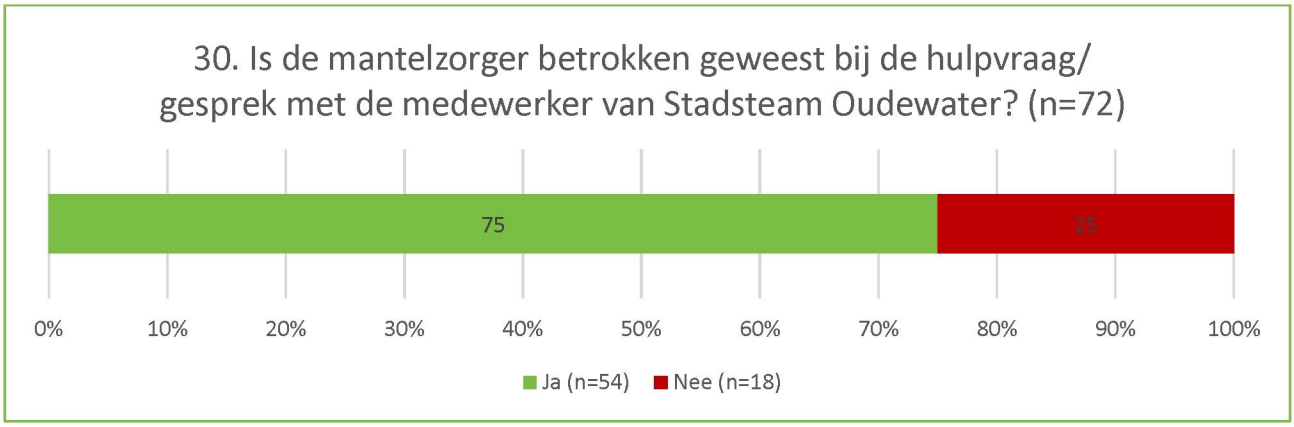
3.6 Betrokkenheid overige voorzieningen

*Bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden gegeven: kinderen (9x), familie (6x), mantelzorger (5x), zonnebloem (4x), Wulverhorst, Wmo, VVN, boekhouder, ouders, dokter, de hulp en Carrein.

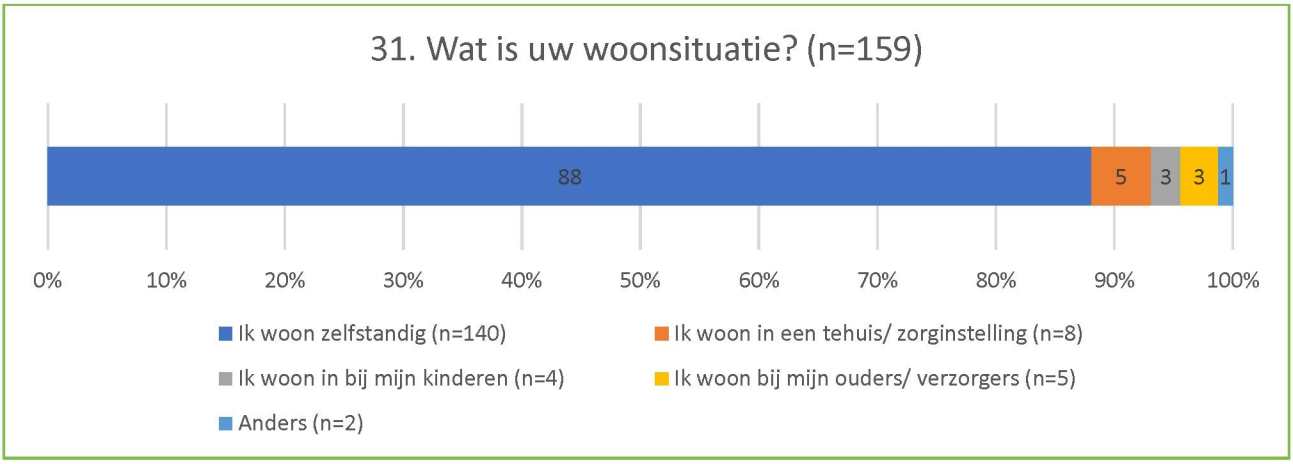
3.7 Mantelzorg

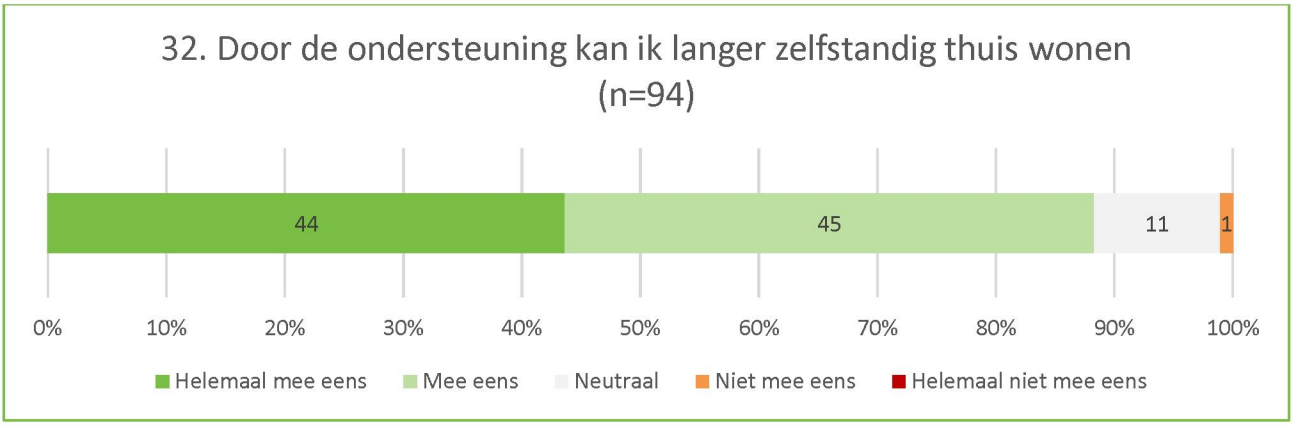






3.8 Tot slot





*Antwoordoptie 'geen mening' (n=1); antwoordoptie 'niet van toepassing' (n=16)

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Martin Bloem
m.bloem@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

zorgfocuZ

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd (ouders)

Gemeente Oudewater

april 2018

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017

Gemeente Oudewater

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2017. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit ouders met een kind die in 2017 gebruik heeft gemaakt van de Jeugdhulp. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	255
Ingevuld	58
Responspercentage	22,7%

TOEGANG

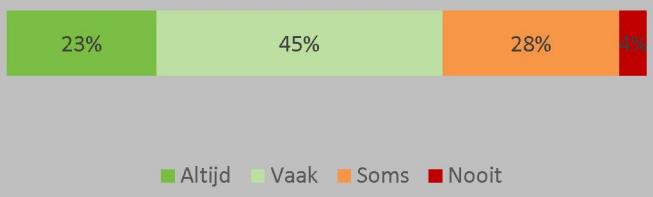
36%
is doorverwezen via de huisarts

63%
weet waar zij terecht kunnen voor hulp

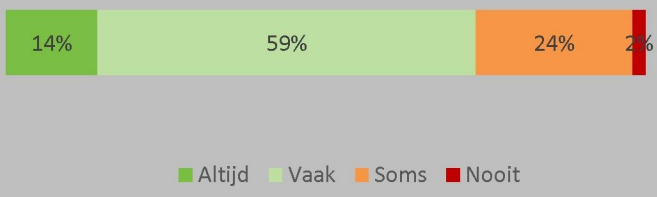
15%
is geïnformeerd over de onafhankelijke cliëntondersteuner

GESPREK

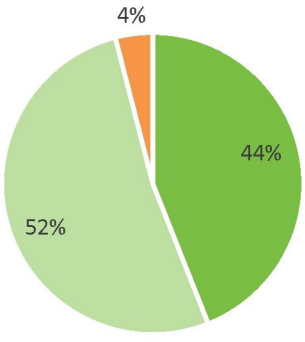
Ik ben snel geholpen



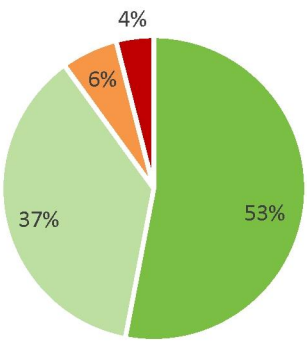
Ik kan de hulp krijgen die mijn kind nodig heeft



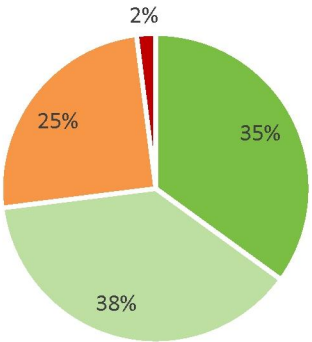
KWALITEIT



Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



Ik krijg voldoende informatie over de hulp

ONTVANGEN ZORG

7,6
is het gemiddelde cijfer voor de zorg/ondersteuning

70%
van de zorg wordt geleverd op locatie van de zorgverlener

66%
is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning

POSITIEVE PUNTEN

"Ze luisterde goed en wist de vinger op de juiste plekken te leggen. Daarnaast gaf ze tips m.b.t. opvoeding/omgang met onze dochter."

"Rustige, vakbekwame begeleiding"

EFFECT OP UW KIND

81%
geeft aan dat hun kind zich beter voelt

62%
geeft aan dat hun kind zich veiliger voelt

76%
geeft aan dat het met hun kind beter gaat met op school, werk of dagbesteding

VERBETER PUNTEN

"Soms is het erg aandringen om iets gedaan te krijgen, zoals onderzoeken laten uitvoeren. Als dan meerdere partijen hierop aandringen kan het ineens wel. Erg frustrerend soms."

"We moesten lang wachten voordat we terecht konden "

EFFECT OP UZELF

68%
kan door de hulp beter zijn problemen oplossen

75%
heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2
1.2 Aanpak onderzoek 2
1.3 Leeswijzer 3

2 | Resultaten 4

2.1 Toegang tot de hulp 4
2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder 6
2.3 Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind 9
2.4 Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf 10

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oudewater 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 ouders en jeugdigen en kan de gemeente de jeugdhulp Verbeteren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren onder cliënten die Jeugdhulp ontvangen. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek is uitgesplitst in twee groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar tot 16 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp;
- Ouders met een kind tot 16 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp.

In deze rapportage worden de ervaringen van de ouders weergegeven.

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 tot de hulp
- De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder
- Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind
- Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder de gehele doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	255
Aantal reacties (Bruto respons)	58 (22,7%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	58 (22,7%)

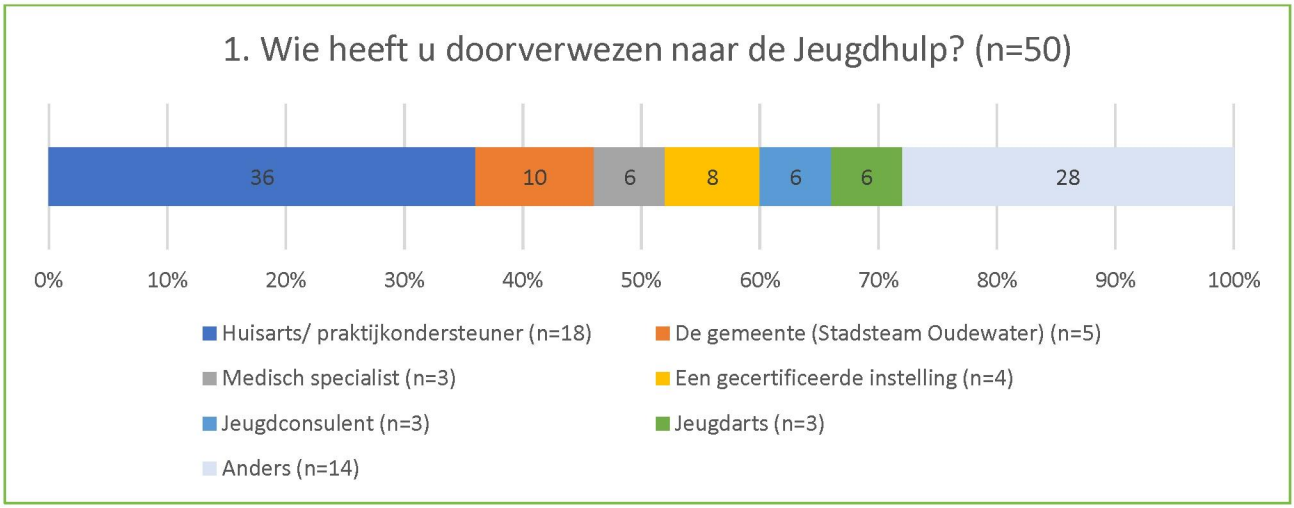
Uitgaande van 58 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 11,3%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 11,3% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 39,7% en 61,3% ligt.

1.3 Leeswijzer

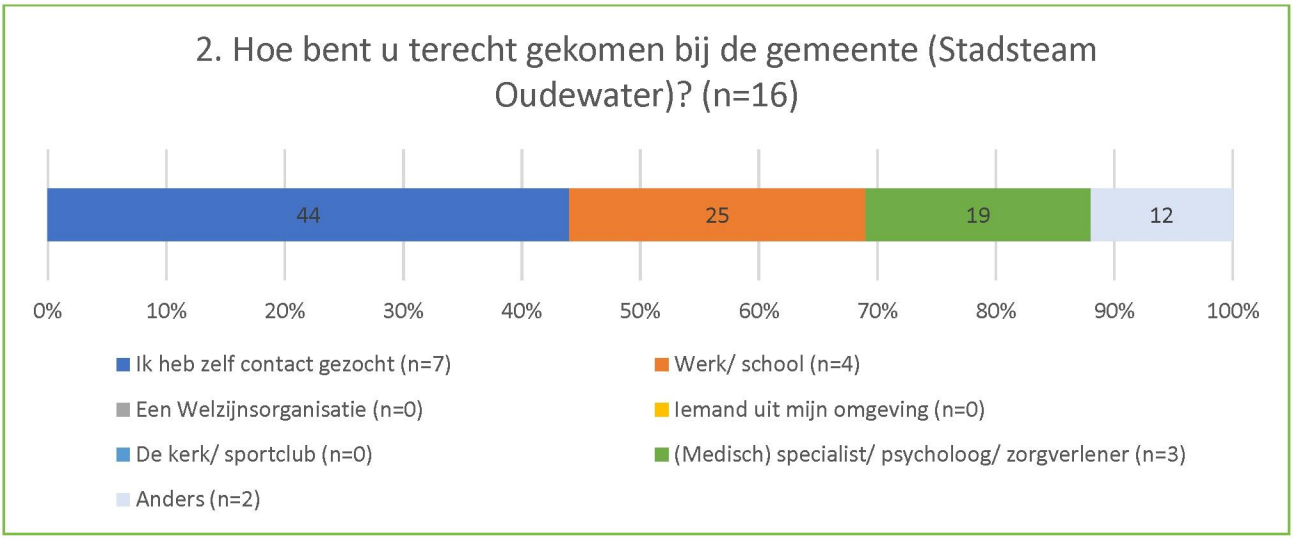
In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd, waarbij de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet meer’ buiten beschouwing zijn gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’ en ‘niet van toepassing’. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

2 | Resultaten

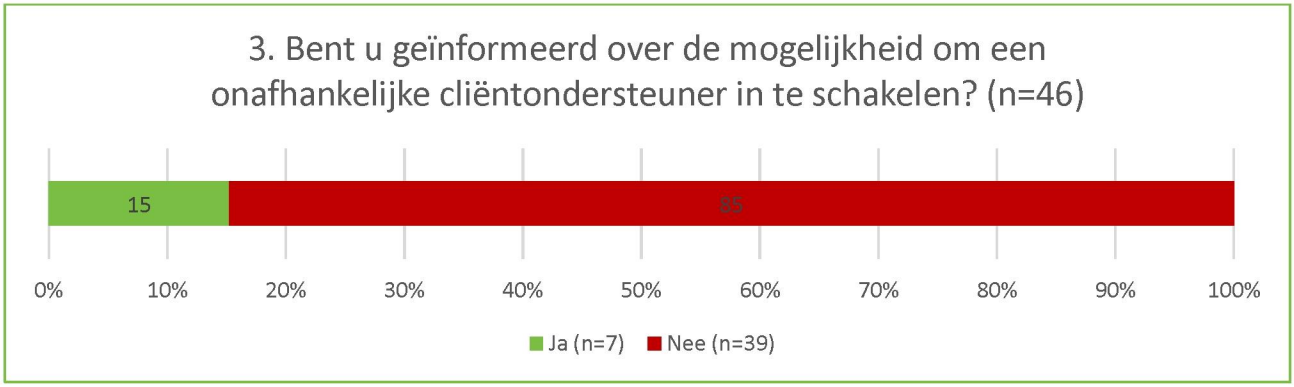
2.1 Toegang tot de hulp



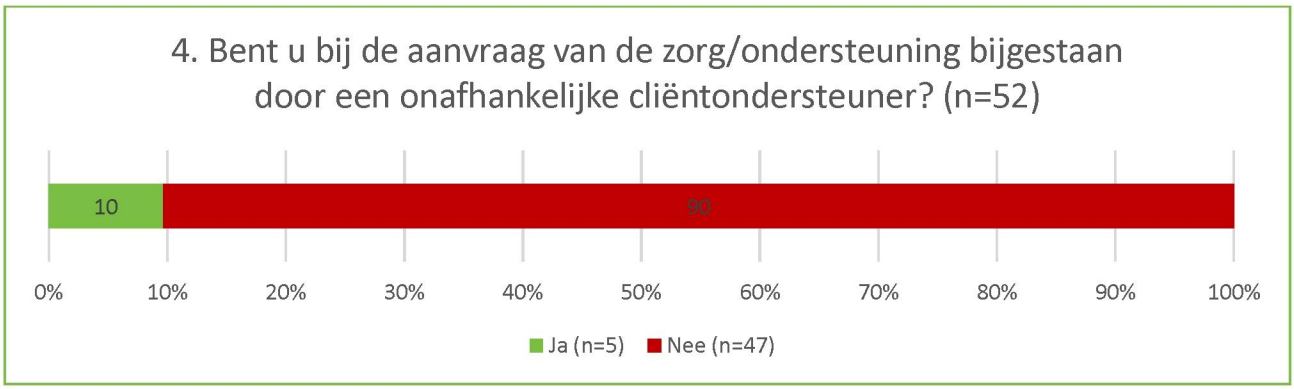
*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=2); bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden gegeven: school (9x), politie (2x), zelf hulp gezocht (2x) en consultatiebureau.



*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=0); bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn de volgende antwoorden gegeven: politie, ziekenhuis.

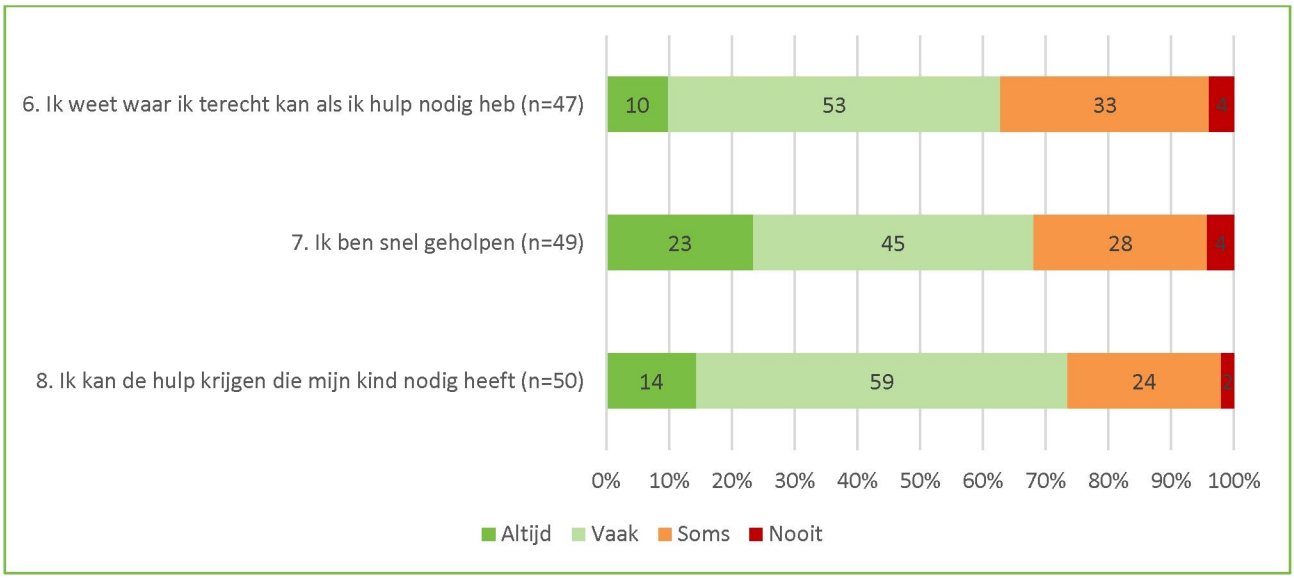


*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=9)



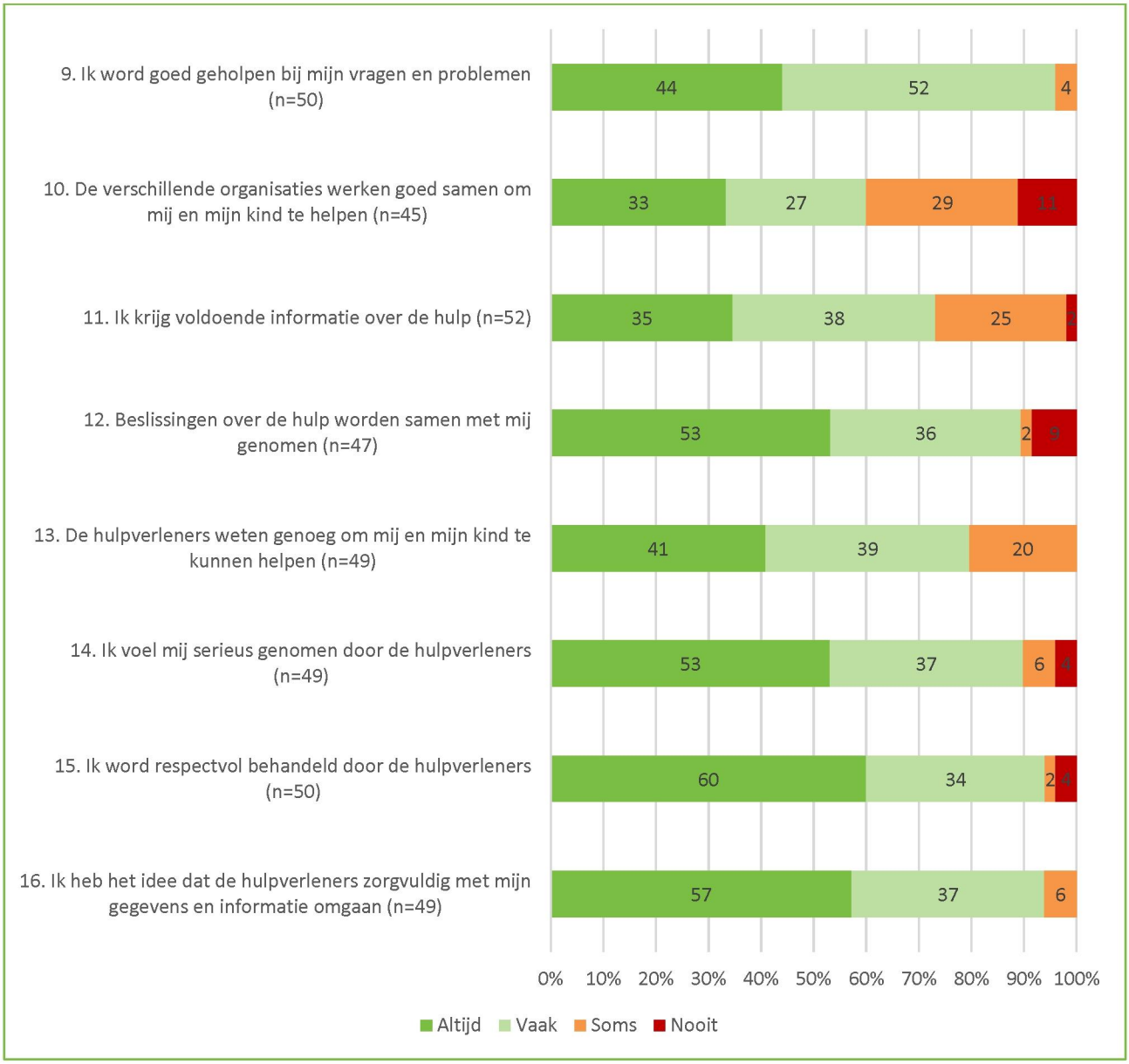
*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=3)

Vanwege het lage aantal cliënten (n<10) dat gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner kan vraag 5 'Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?' wegens privacyoverwegingen niet worden gerapporteerd.

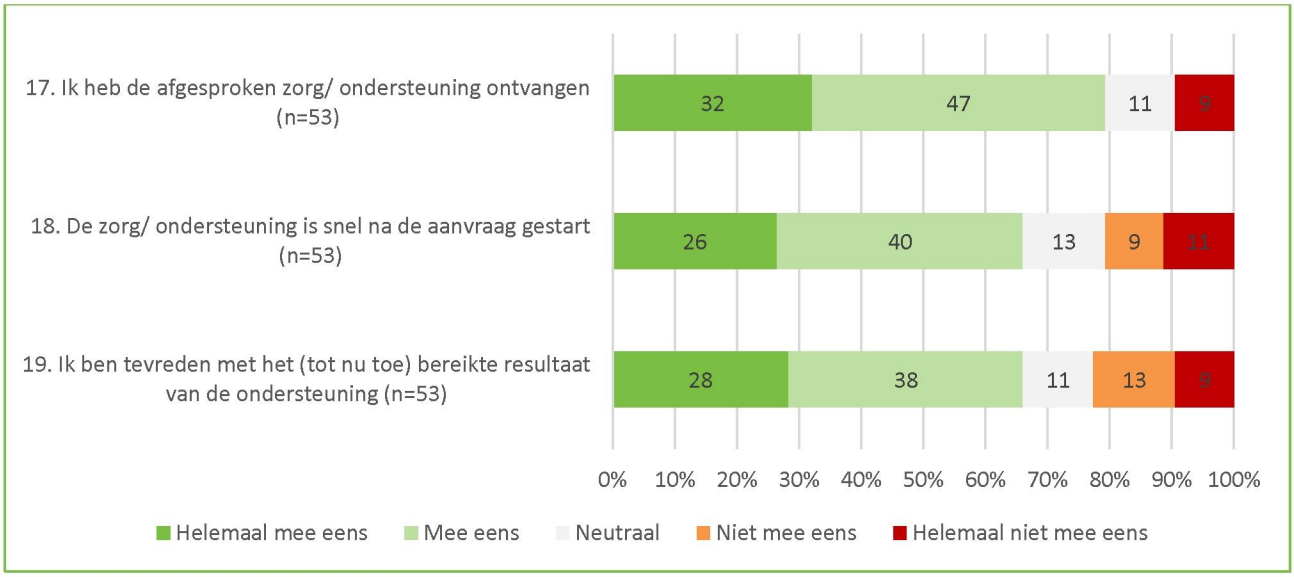


*Antwoordoptie 'niet van toepassing' V6 (n=4), V7 (n=2) en V8 (n=4)

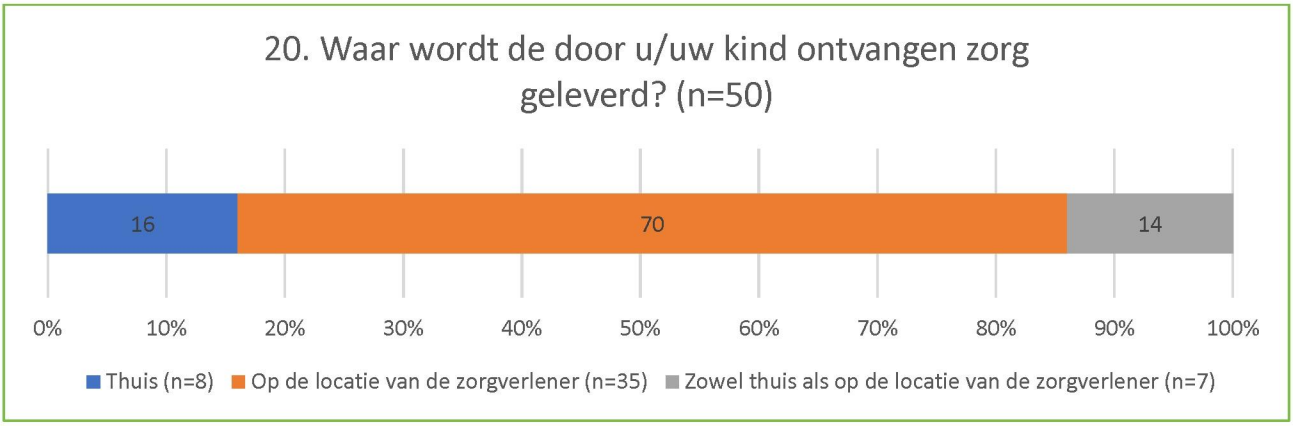
2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder



*Antwoordoptie 'niet van toepassing' V9 (n=4), V10 (n=7), V11 (n=2), V12 (n=4), V13 (n=4), V14 (n=4), V15 (n=4) en V16 (n=5)



*Antwoordoptie 'geen mening' V17 (n=0), V18 (n=0) en V19 (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' V17 (n=0), V18 (n=0) en V19 (n=0)



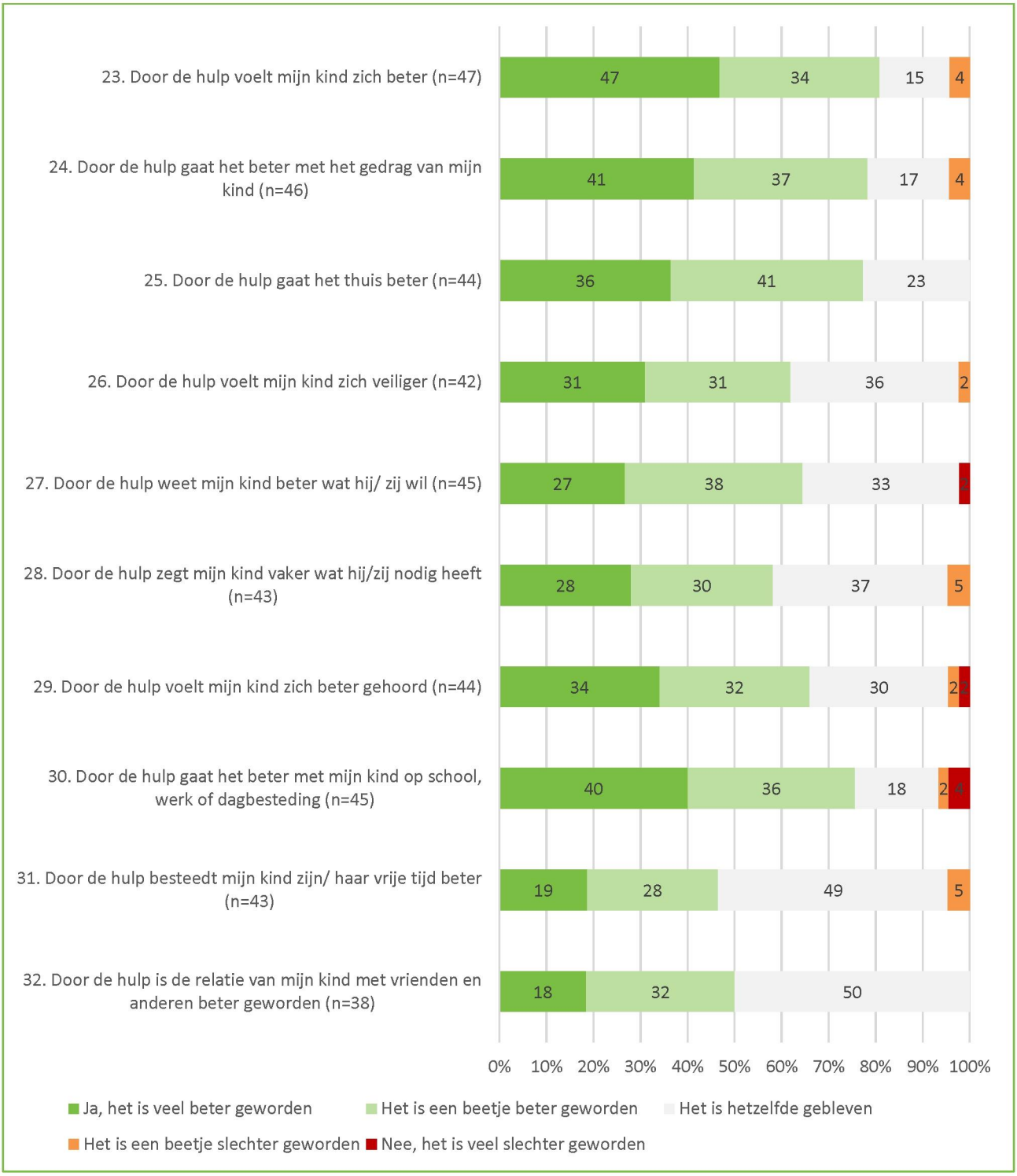
21. Hoe tevreden bent u met de zorg en/ of ondersteuning die u ontvangt van de zorgaanbieder? (n=53)		
	n	*%*
1	2	3,8
2	1	1,9
3	1	1,9
4	0	0,0
5	0	0,0
6	4	7,5
7	12	22,6
8	14	26,4
9	15	28,3
10	4	7,5
Gemiddelde	**7,6**	

2.3 Samenvatting antwoorden open vraag

Op de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?' hebben vijftien respondenten geantwoord.

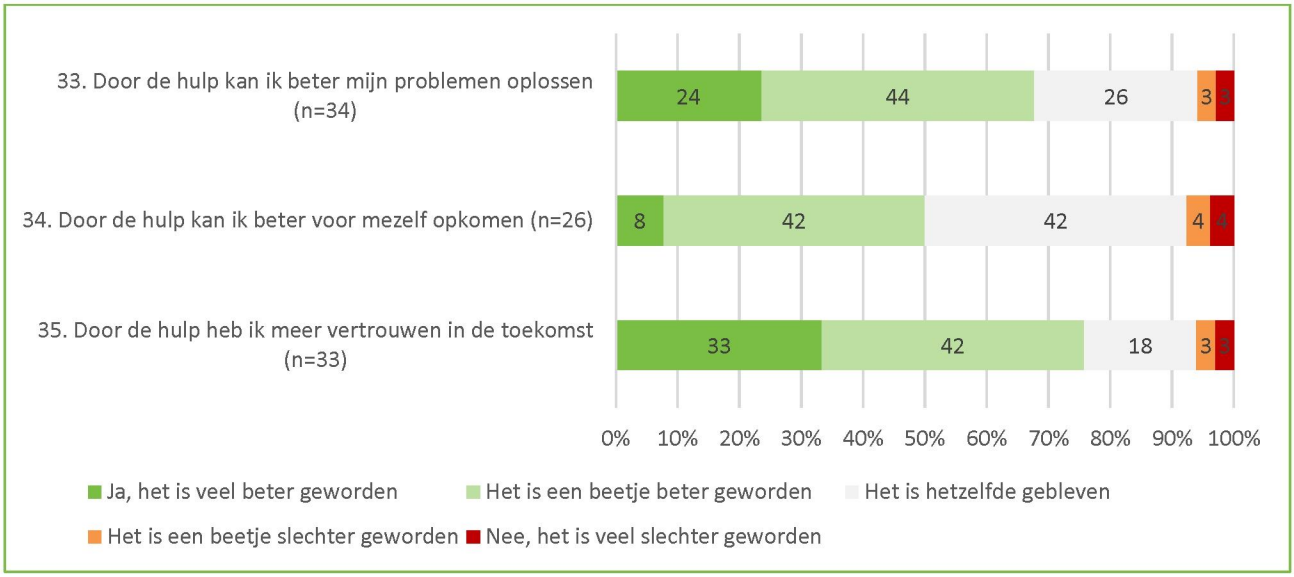
- Hiervan hebben vier respondenten aangegeven (zeer) tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning. Hierbij worden kernwoorden als 'professioneel', 'betrokken' en 'betrouwbaar' genoemd.
- Twee cliënten geven aan dat de wachttijd tamelijk lang was voordat de ondersteuning in gang werd gezet (maanden). Daarnaast merkte één respondent op dat er meer vergoeding beschikbaar moet worden gesteld, zodat iedereen geholpen kan worden. Tenslotte hebben twee respondenten aangegeven niet tevreden te zijn met de ontvangen ondersteuning. Zij hebben de ondersteuning als onprettig, onprofessioneel, ondoordacht en schade berokkenend ervaren.

2.4 Effect van de hulp/ondersteuning op uw kind



*Antwoordoptie 'niet van toepassing' V23 (n=3), V24 (n=5), V25 (n=7), V26 (n=10), V27 (n=7), V28 (n=8), V29 (n=8), V30 (n=7), V31 (n=8) en V32 (n=13).

2.5 Effect van de hulp/ondersteuning op uzelf



*Antwoordoptie 'niet van toepassing' V33 (n=18), V34 (n=25) en V35 (n=17)

2.6 Samenvatting antwoorden op open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de volgende vragen: 'Wat vindt/ vond u goed aan de hulp of begeleiding?', 'Wat vindt/ vond u minder goed?' en 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'.

- In totaal hebben 33 respondenten antwoord gegeven op de vraag 'Wat vindt/ vond u goed aan de hulp of begeleiding?'. Hiervan hebben tien respondenten aangegeven (zeer) tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning. Daarnaast hebben vier respondenten aangegeven dat er tijdens de ondersteuning naar ze geluisterd wordt. Tevens hebben vijf respondenten aangegeven dat de hulp persoonlijk en professioneel is, waarbij twee respondenten hebben aangegeven dat de tijd genomen wordt tijdens de ondersteuning. Tenslotte heeft één respondent aangegeven dat de organisatie die de ondersteuning verleent goed bereikbaar is.
- Op de vraag 'Wat vindt/ vond u minder goed?' hebben 23 respondenten antwoord gegeven. Allereerst hebben twee respondenten nogmaals aangegeven tevreden te zijn met de ontvangen ondersteuning. Vijf cliënten hebben aangegeven dat het proces naar de ondersteuning toe lang duurde, waarvan één respondent aangeeft dat na veel aandringen de ondersteuning eindelijk gestart werd. Twee respondenten hebben aangegeven dat zij alles zelf moesten uitzoeken. Eén respondent geeft aan het lastig te vinden dat er niet meer met de ouders gecommuniceerd wordt, omdat de jongere de leeftijd van achttien bereikt heeft. Tenslotte heeft één respondent aangegeven dat door wijkteammedewerkers persoonsgegevens gelekt zijn.
- In totaal hebben 21 respondenten antwoord gegeven op de vraag 'Heeft u verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'. Vijf respondenten geven aan tevreden te zijn over de ontvangen ondersteuning. Vier cliënten geven aan dat ze tijdens de aanvraag 'van het kastje naar de muur'

gestuurd werden. Zij geven aan dat de regelgeving complex is en vereenvoudigd moet worden om de aanvraag te versnellen. Een andere respondent geeft aan dat er beter geluisterd mag worden naar de behoeftes van de cliënt. Tenslotte geeft één respondent aan dat er meer vergoeding zou moeten komen om de wachttijden te kunnen verkorten.

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461

zorgfocuZ

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd (jongeren)

Gemeente Oudewater

april 2018

Cliëntervaringsonderzoek Jeugd 2017

Gemeente Oudewater

Deze samenvatting presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugd over 2017. De doelgroep van het CEO Jeugd bestaat uit jongeren vanaf 12 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	124
Ingevuld	19
Responspercentage	15,3%

TOEGANG

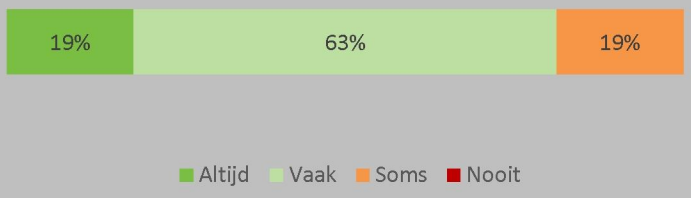
69%
is doorverwezen via de huisarts

82%
weet waar zij terecht kunnen voor hulp

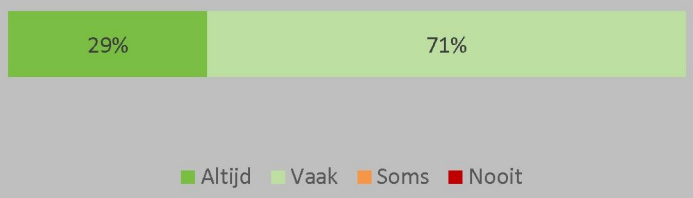
25%
is geïnformeerd over de onafhankelijke cliëntondersteuner

GESPREK

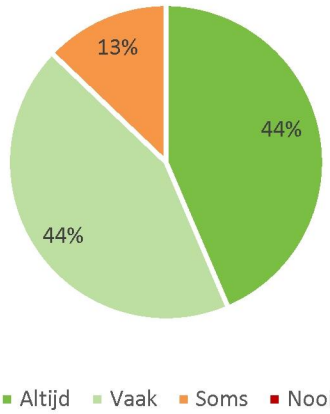
Ik ben snel geholpen



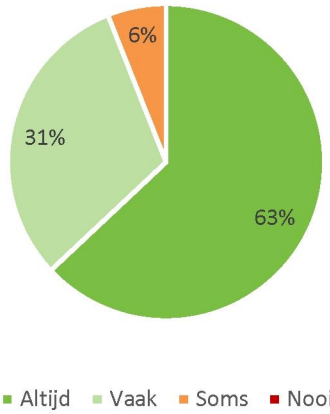
Ik kan de hulp krijgen die ik nodig heb



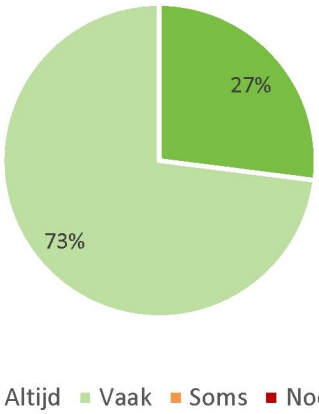
KWALITEIT



Ik word goed geholpen bij mijn vragen en problemen



Ik voel mij serieus genomen door de hulpverleners



Ik krijg voldoende informatie over de hulp

ONTVANGEN ZORG

8,0
is het gemiddelde cijfer voor de zorg/ondersteuning

69%
van de zorg wordt geleverd op locatie van de zorgverlener

94%
is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de ondersteuning

POSITIEVE PUNTEN

"De zorgverleners luisteren goed"

"Alles wordt met mij besproken en ik word met respect behandeld"

EFFECT VAN DE HULP

94%
geeft aan zich beter te voelen

67%
geeft aan zich veiliger te voelen

82%
geeft aan dat het beter gaat op school, werk of dagbesteding

VERBETER PUNTEN

"Ik voelde mij niet echt op mijn gemak"

"Er werd soms minder doorgevraagd tijdens een gesprek terwijl ik dat wel nodig had"

EFFECT VAN DE HULP

87%
kan door de hulp beter zijn problemen oplossen

88%
heeft door de hulp meer vertrouwen in de toekomst

Inhoudsopgave

1 | Inleiding 2

1.1 Aanleiding en doel 2
1.2 Aanpak onderzoek 2
1.3 Leeswijzer 3

2 | Resultaten 4

2.1 Toegang tot de hulp 4
2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder 6
2.3 Samenvatting antwoorden open vraag 8
2.4 Effect van de hulp/ondersteuning 9
2.5 Samenvatting antwoorden open vragen 10

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oudewater is het belangrijk om te weten hoe jongeren de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie kan de gemeente de jeugdhulp Verbeteren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd. Gemeenten zijn verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren onder cliënten die Jeugdhulp ontvangen. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht.

1.2 Aanpak onderzoek

Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek is uitgesplitst in twee groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar tot 16 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp;
- Ouders met een kind tot 16 jaar die in 2017 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp.

In deze rapportage worden de ervaringen van de jongeren weergegeven.

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 tot de hulp
- De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder
- Effect van de hulp/ondersteuning

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

Uitnodigen cliënten

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvelop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk invullen als digitaal via een link uit de brief. Cliënten hebben vier weken de tijd gehad om te reageren.

Respons

Onder de gehele doelgroep is een vragenlijst uitgezet. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen).

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	124
Aantal bruikbare vragenlijsten (Netto respons)	19 (15,3%)

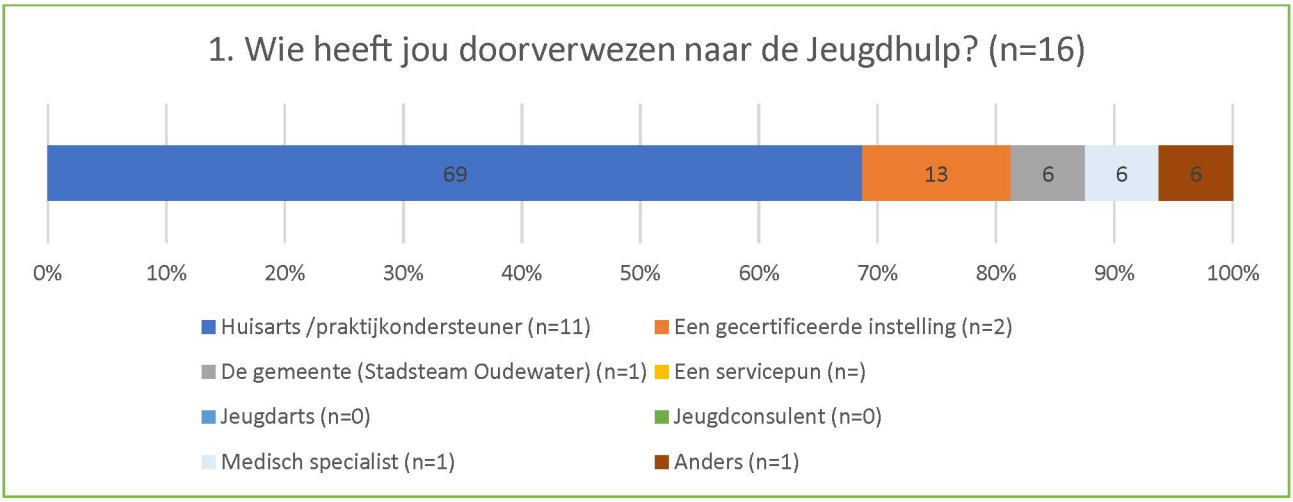
Uitgaande van 19 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de foutmarge 20,8%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 20,8% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 29,2% en 70,8% ligt.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

In hoofdstuk 2 worden de resultaten van de vragenlijst weergegeven. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd, waarbij de antwoorden ‘geen mening’, ‘niet van toepassing’ en ‘weet ik niet (meer)’ buiten beschouwing zijn gelaten. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder ‘geen mening’ ‘weet ik niet (meer)’en ‘niet van toepassing’. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).

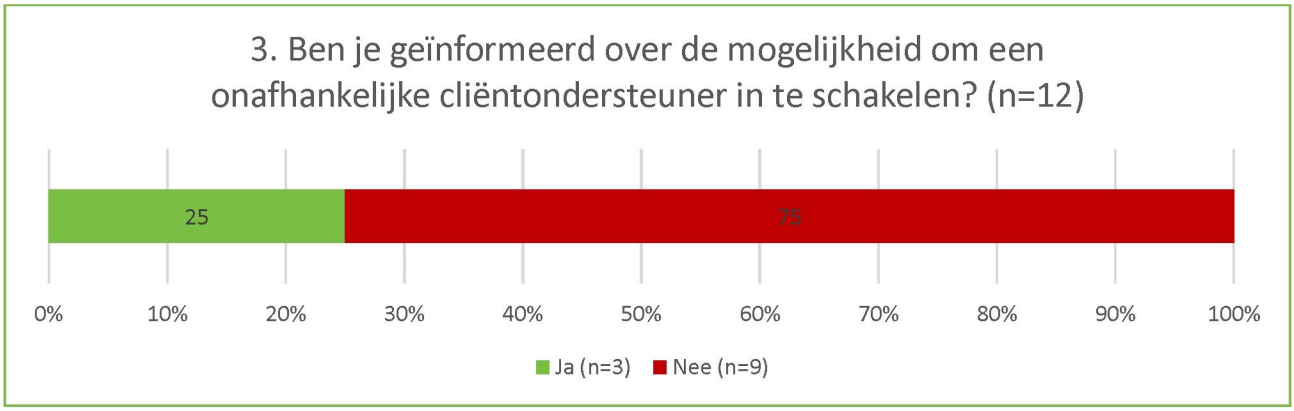
2 | Resultaten

2.1 Toegang tot de hulp

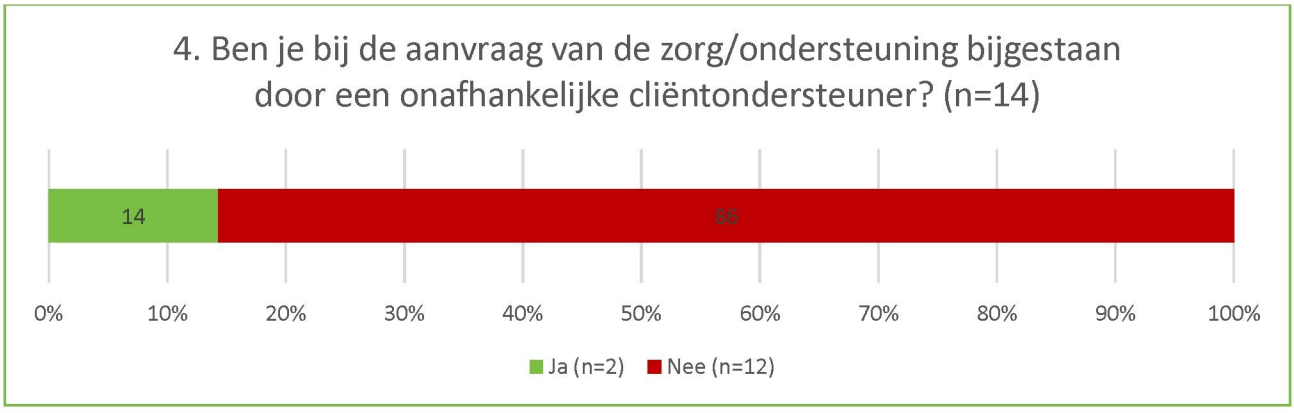


*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=0); bij de antwoordoptie 'anders, namelijk' is het volgende antwoord gegeven: school

Vanwege het lage aantal cliënten (n<10) kan vraag 2 'Hoe ben je terecht gekomen bij Stadsteam Oudewater?' wegens privacyoverwegingen niet worden gerapporteerd.

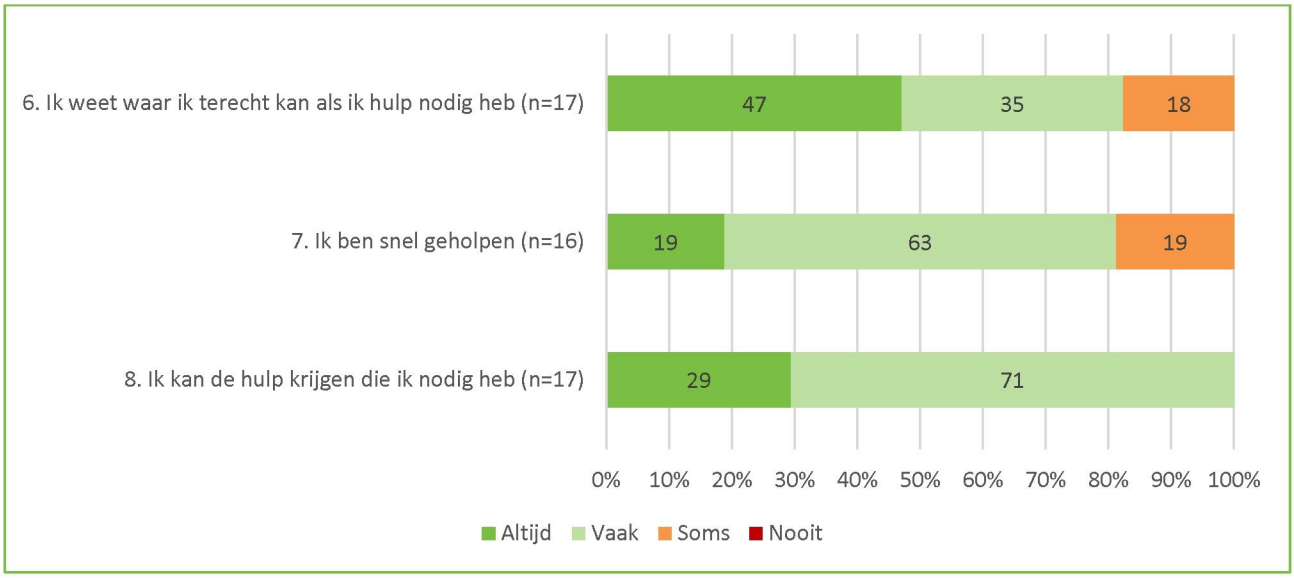


*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=5)



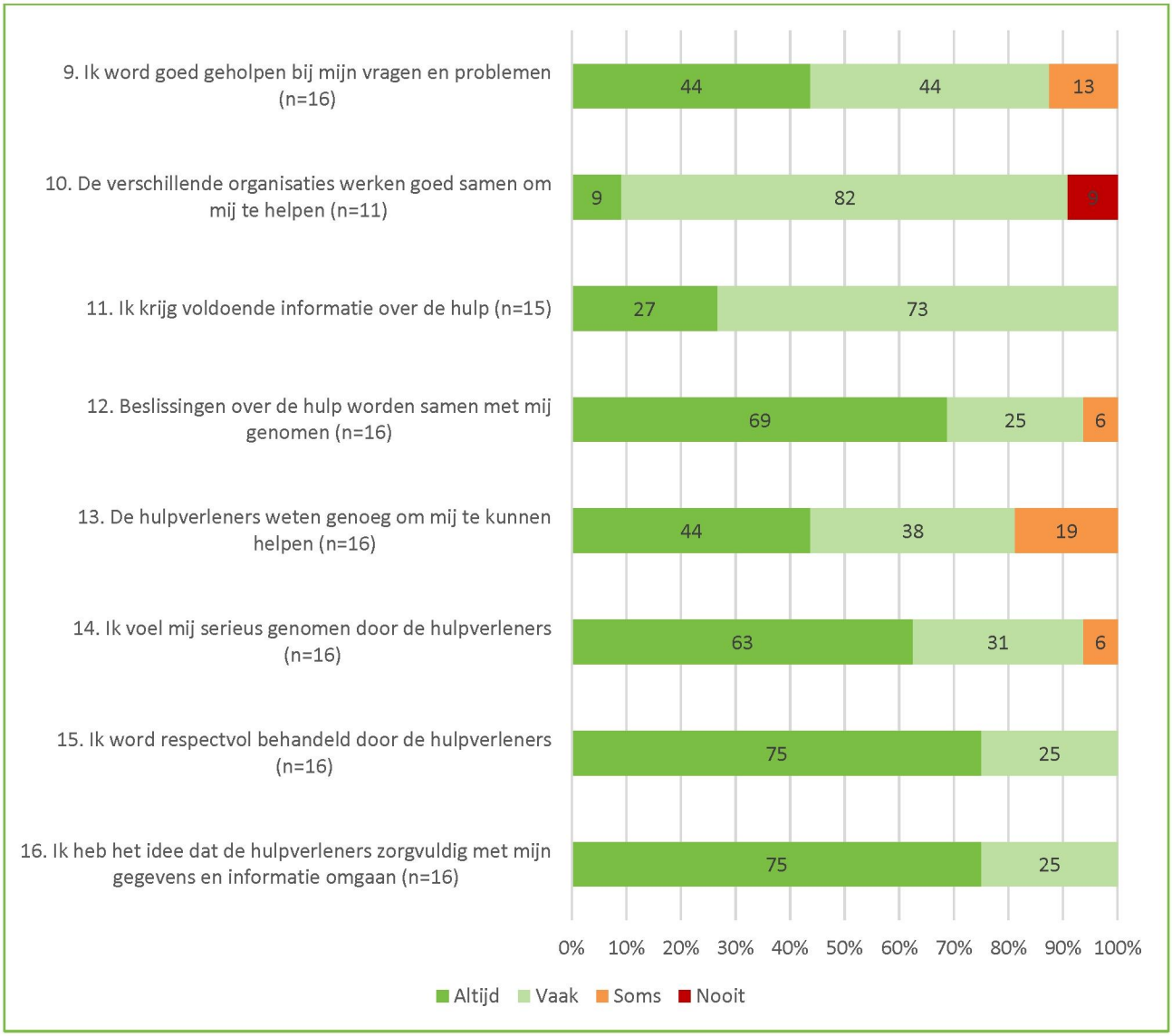
*Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)' (n=4)

Vanwege het lage aantal cliënten (n<10) dat gebruik heeft gemaakt van de onafhankelijke cliëntondersteuner kan vraag 5 'Hoe tevreden bent u over de onafhankelijke cliëntondersteuner?' wegens privacyoverwegingen niet worden gerapporteerd.

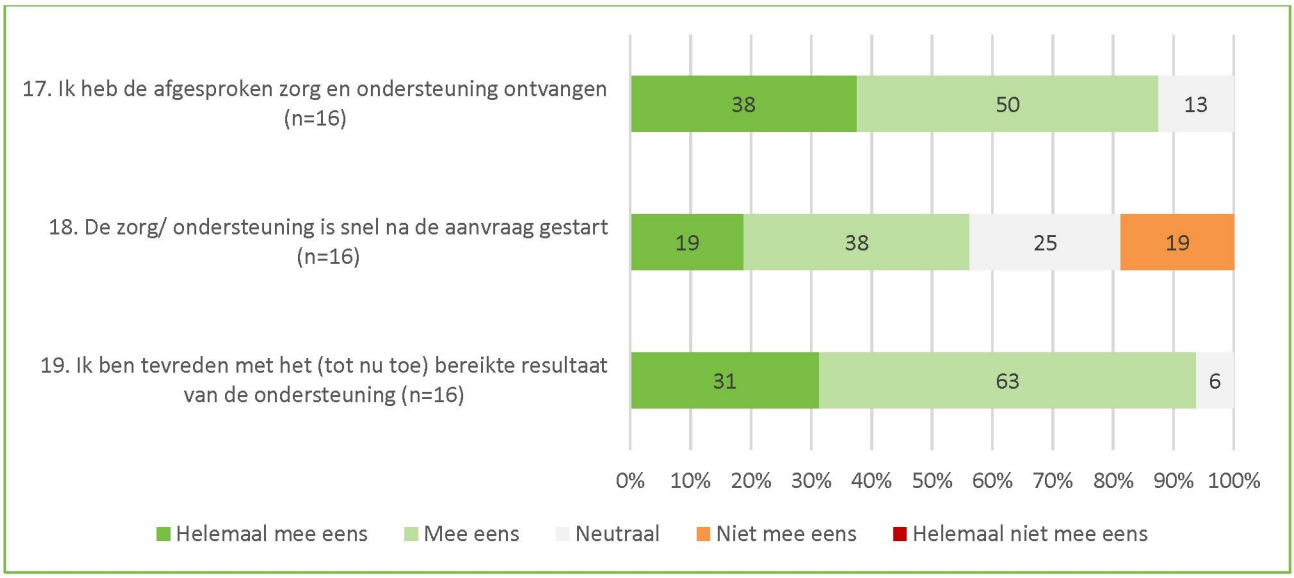


*Antwoordoptie 'niet van toepassing' V6 (n=1), V7 (n=1) en V8 (n=1)

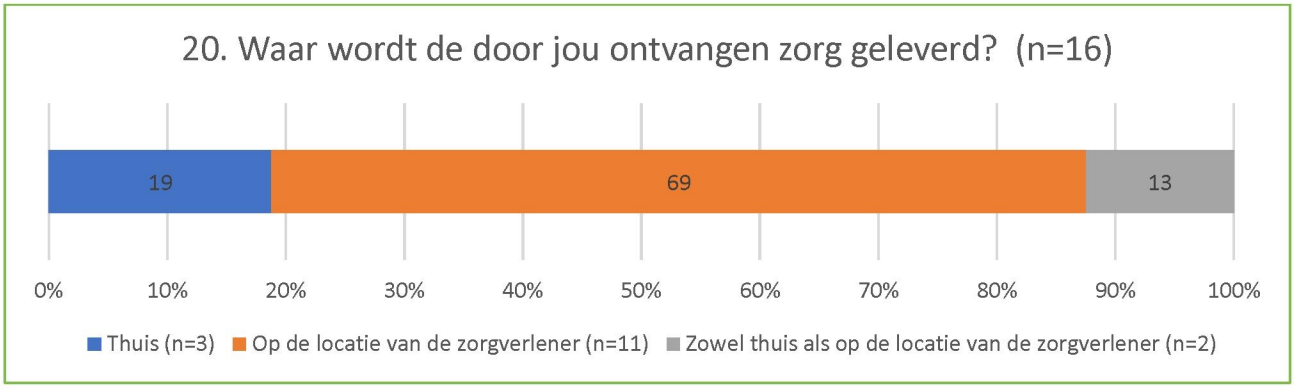
2.2 De kwaliteit van de hulp van de zorgaanbieder



*Antwoordoptie 'niet van toepassing' V9 (n=2), V10 (n=7), V11 (n=2), V12 (n=2), V13 (n=2), V14 (n=2), V15 (n=2) en V16 (n=2)



*Antwoordoptie 'geen mening' V17 (n=0), V18 (n=0) en V19 (n=0); antwoordoptie 'niet van toepassing' V17 (n=1), V18 (n=1) en V19 (n=1)



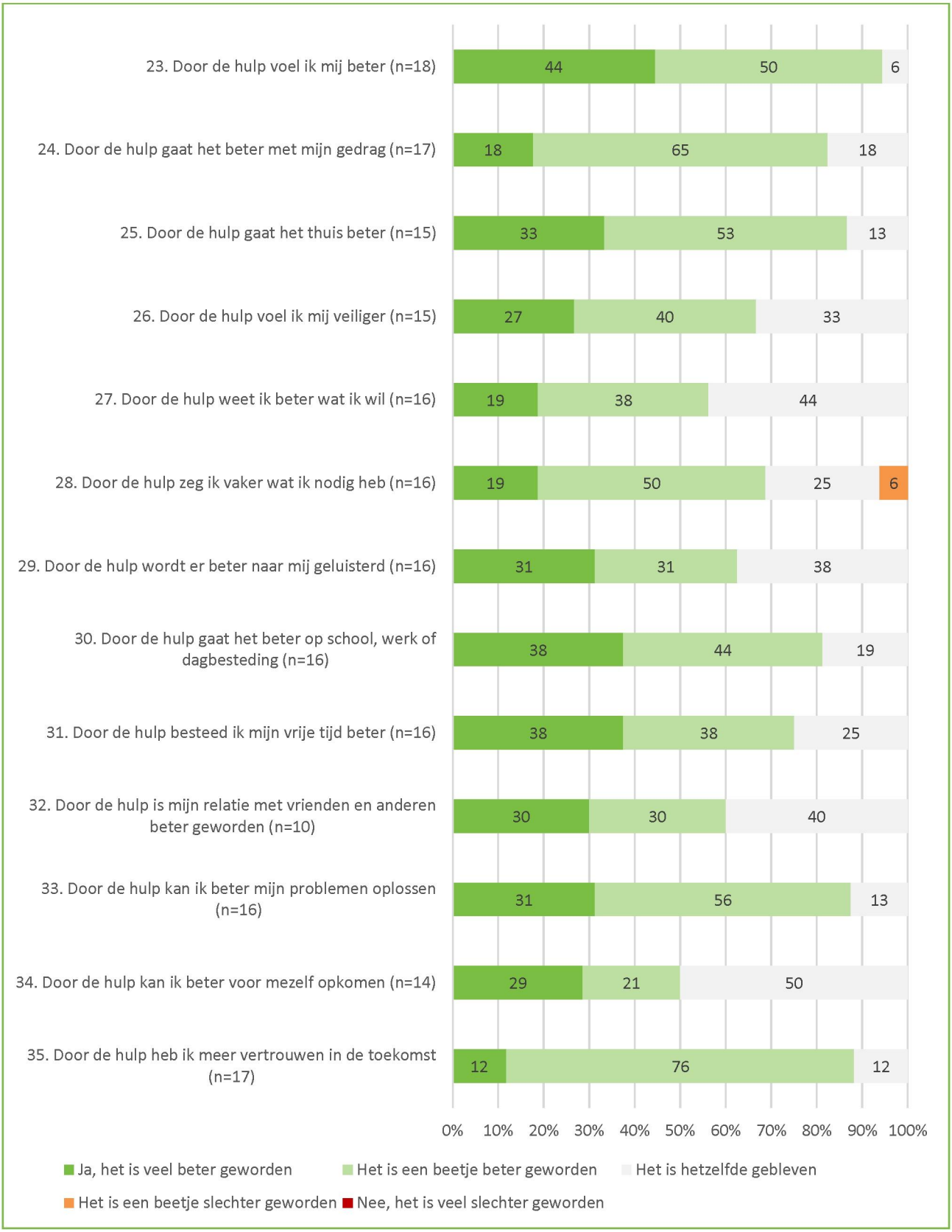
22. Hoe tevreden ben je over de zorg en/ of ondersteuning die je ontvangt van de zorgaanbieder? (n=17)		
	n	*%*
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	0	0,0
6	2	11,8
7	4	23,5
8	6	35,3
9	2	11,8
10	3	17,6
Gemiddelde	**8,0**	

2.3 Samenvatting antwoorden open vraag

Acht jongeren hebben antwoord gegeven op de vraag: 'Heb je verder nog opmerkingen over de ontvangen ondersteuning?'.

- Van deze respondenten geven vijf jongeren aan geen opmerking te hebben. Eén jongere geeft een 10 voor de zorgboerderij en zijn persoonlijk begeleider. Een ander geeft aan erg tevreden te zijn dat alles goed gaat. Tot slot benoemt één jongere dat het om een onderzoek naar autisme ging.

2.4 Effect van de hulp/ondersteuning



*Antwoordoptie 'niet van toepassing' V23 (n=0), V24 (n=1), V25 (n=3), V26 (n=3), V27 (n=2), V28 (n=2), V29 (n=2), V30 (n=2), V31 (n=2), V32 (n=7), V33 (n=2), V34 (n=4) en V35 (n=1).

2.5 Samenvatting antwoorden open vragen

Hieronder wordt een samenvatting gegeven van de vragen 'Wat vind/vond je goed aan de hulp of begeleiding?' 'Wat vind/vond je minder goed?' en 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg en/of ondersteuning die u krijgt?

- De meeste genoemde positieve opmerkingen gaan over dat cliënten tevreden zijn met de hulp of begeleiding die zij ontvangen. Twee respondenten geven aan dat de zorgverleners goed luisteren, een ander benoemt tevreden te zijn omdat de begeleiders te allen tijden klaar stonden. Eén respondent geeft aan zich serieus genomen te voelen, een ander benoemt respectvol te worden behandeld.
- Op de vraag 'Wat vind/vond je minder goed?' geeft één jongeren aan zich niet op z'n gemak te hebben gevoeld. Een ander benoemt dat er soms minder werd doorgevraagd tijdens een gesprek terwijl diegene dat wel nodig had. Tot slot geeft een jongere aan dat de psychiater een druk schema heeft waardoor de afspraak soms uitloopt of niet doorgaat.
- Zes respondenten geven aan verder geen opmerkingen te hebben. Eén respondenten geeft aan 'ze allebei een 10+ te geven!'.

Alle open antwoorden zijn integraal, geanonimiseerd, opgenomen in het bijlagerapport.

Uitgevoerd door

Hoofdkantoor
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Kantoor Utrecht
Graadt van Roggenweg 328-334
3531 AH Utrecht

Contactpersoon
Dennis Kremer
d.kremer@zorgfocuz.nl

Postadres
Postbus 473
9700 AL Groningen

www.zorgfocuz.nl
contact@zorgfocuz.nl
050 – 82 00 461