

Factsheet gemeente Hattem

Clïëntervaringsonderzoek Jeugd over 2021



Datum: 20 mei 2022

Inleiding

In deze factsheet staan de uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd van de gemeente Hattem over de ervaringen in het jaar 2021. Het onderzoek is in april en mei 2022 uitgevoerd.

Gemeenten zijn wettelijk verplicht om jaarlijks de cliënten die gebruikmaken van een jeugdvoorziening naar hun ervaringen te vragen. De vragen in dit onderzoek hebben betrekking op de ervaring met het contact met het CJG/Toegangsteam Jeugd en de ondersteuning vanuit de zorgaanbieder. De resultaten van ouders/verzorgers en jongeren zijn gecombineerd tot één factsheet.

In de vragenlijst is aan de ouders en jongeren van 12 tot 18 jaar een aantal stellingen voorgelegd. De figuren op de volgende pagina's geven de ervaringen van de jeugdccliënten uit de gemeente Hattem weer afgezet tegen de gemiddelden van voorgaande jaren.

Response

In totaal zijn 238 ouders/verzorgers en 91 jongeren (12-18 jaar) aangeschreven. Zij hebben een brief met een (geanonimiseerde) vragenlijst per post ontvangen. De vragenlijst kon zowel op papier als digitaal worden ingevuld.

14 jongeren en 46 ouders hebben deelgenomen aan het onderzoek. In totaal 60 respondenten. Daarmee is de response 18%. De resultaten zijn op basis van deze response indicatief. Wel ligt het percentage hoger dan het landelijke gemiddelde van 11%.



18%

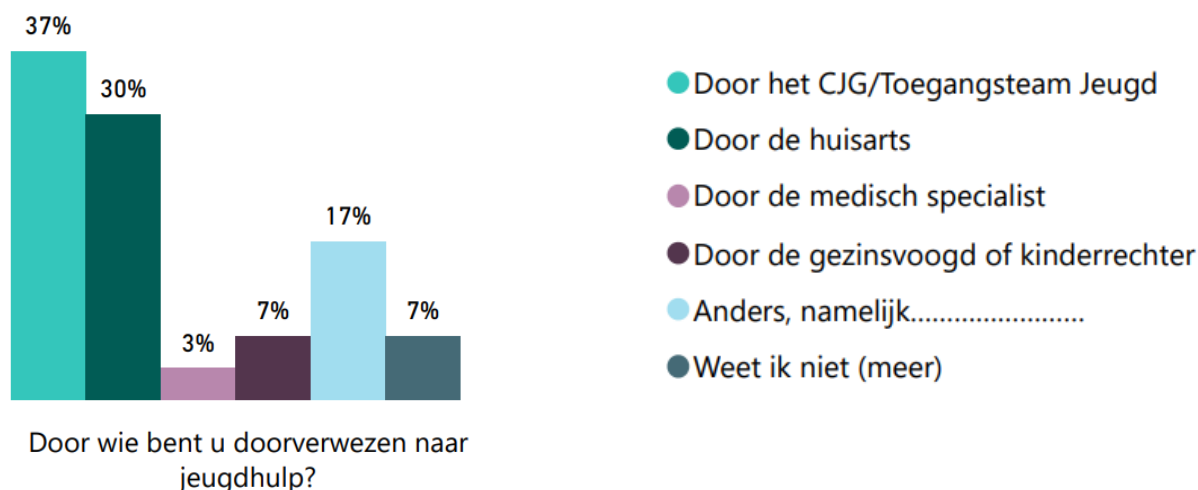
Response

Respondenten

- Van de ouders die de vragenlijst hebben ingevuld, is 41% de moeder, 41% vader, 9% de pleegmoeder, 4% moeder en vader samen en 5% de gezinshuisondersteuner;
- Van de jongeren die de vragenlijst hebben ingevuld, is 58% een meisje, 33% een jongen en één respondent heeft de optie 'anders' ingevuld (8%). 83% is tussen de 12 en 18 jaar en 17% is 18 jaar of ouder;
- Circa de helft van de cliënten (53%) ontvangt langer dan een jaar hulp of begeleiding. Een kwart ontvangt tussen de 6 en 12 maanden jeugdhulp. 17% ontvangt tussen de 3 en 6 maanden ondersteuning en 6% korter dan 3 maanden.

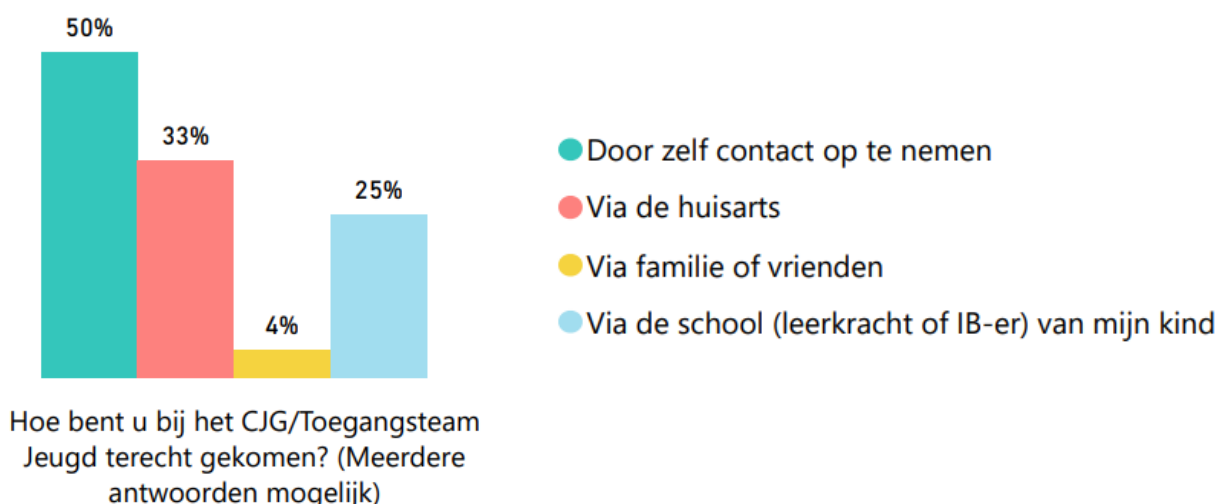
Toegang

Ruim een derde van de respondenten (37%) is door het CJG/Toegangsteam Jeugd naar jeugdhulp doorverwezen. Daarnaast is 30% van de respondenten doorverwezen door de huisarts. Aan de respondenten die zijn doorverwezen door het CJG/Toegangsteam Jeugd zijn vervolgvragen gesteld over hun ervaringen hiermee.



CJG/Toegangsteam Jeugd

De helft van de respondenten (50%) heeft zelf contact opgenomen met het CJG/Toegangsteam Jeugd voor hun ondersteuningsvraag. 33% van de respondenten is via de huisarts bij het CJG/Toegangsteam terecht gekomen en 25% van de respondenten via de school van het kind. Respondenten konden meerdere antwoorden invullen.



Het CJG/Toegangsteam

Er is een aantal vragen gesteld over de ervaringen met het CJG/Toegangsteam. Deze vragen zijn alleen gesteld aan de respondenten die door het CJG/Toegangsteam zijn doorverwezen in dit onderzoek. Dit zijn 24 respondenten. Vanwege het lage aantal zijn de uitkomsten indicatief. De uitkomsten staan weergegeven op deze en de volgende pagina.

De volgende thema's zijn uitgevraagd: het CJG/Toegangsteam Jeugd en de werkwijze van medewerkers van het CJG/Toegangsteam Jeugd. Bij de figuren zijn de antwoorden 'helemaal mee eens' en 'mee eens' samengevoegd. De antwoorden 'niet mee eens' en 'helemaal niet mee eens' zijn niet zichtbaar.

Cliënten zijn veelal bekend met de route naar het CJG/Toegangsteam. 95% wist waar zij moesten zijn met hun hulpvraag.

De cliënten zijn te spreken over de bereikbaarheid en communicatie van het CJG/Toegangsteam. Alle cliënten geven aan dat de bereikbaarheid per mail goed is, 95% geeft aan dat de brieven duidelijk zijn en 94% geeft aan dat het gezinsplan duidelijk is. Ten opzichte van de vorige meting valt op dat op alle vraagitems hoger is gescoord.

(% (helemaal) mee eens)

Onderwerp	2017	2018	2019	2020	2021
Het CJG/Toegangsteam Jeugd					
Het CJG/Toegangsteam Jeugd is per mail goed bereikbaar	92%	72%	80%	90%	100%
Ik vond de brieven die ik heb ontvangen duidelijk	85%	81%	94%	79%	95%
Ik vond het gezinsplan duidelijk	80%	70%	100%	83%	94%
Ik werd snel geholpen bij het CJG/Toegangsteam Jeugd	86%	72%	81%	75%	92%
Ik ben tevreden over de reactiesnelheid van het CJG/Toegangsteam Jeugd	85%	72%	75%	80%	91%
Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag	72%	78%	80%	74%	95%
Ik ben tevreden over de openingstijden van het CJG/Toegangsteam Jeugd	77%	57%	82%	75%	95%
Ik vond de informatievoorziening op de website van de gemeente duidelijk	56%	63%	86%	75%	92%
Het CJG/Toegangsteam Jeugd is telefonisch goed bereikbaar	46%	70%	83%	75%	91%

Medewerkers CJG/Toegangsteam

Vervolgens is gevraagd naar de tevredenheid over de werkwijze van de medewerkers van het CJG/Toegangsteam Jeugd. De ervaringen staan hieronder weergegeven. Te zien is dat cliënten veelal tevreden zijn. Zij geven onder andere allen aan dat de medewerker hen serieus neemt, dat hun privacy wordt gerespecteerd, dat de medewerker heeft gekeken wat zij zelf of wat het netwerk kan doen en dat de medewerker bij het zoeken naar een oplossing rekening heeft gehouden met de al aanwezige ondersteuning.

(% (helemaal) mee eens)

Onderwerp	2017	2018	2019	2020	2021
Werkwijze van de medewerkers					
De medewerker respecteert mijn privacy	92%	100%	100%	94%	100%
Er werd voldoende tijd voor mij/mijn kind genomen	93%	84%	100%	94%	95%
De medewerker nam mij serieus	86%	84%	100%	79%	100%
Ik ben tevreden over de manier waarop de medewerker mij (en mijn kind) behandelde	93%	84%	100%	72%	95%
De medewerker heeft voldoende kennis	85%	84%	100%	78%	95%
De medewerker heeft bij het zoeken naar een oplossing rekening gehouden met al aanwezige ondersteuning	72%	83%	100%	85%	100%
Het was duidelijk wat er na het gesprek zou gebeuren	78%	92%	81%	83%	95%
De medewerker heeft gekeken wat ik zelf of mijn netwerk kan doen (eigen kracht)	69%	72%	100%	88%	100%
De medewerker heeft gevraagd of ik ook andere vragen of problemen in mijn leven ervaar (brede uitvraag)	90%	72%	100%	71%	95%*
De medewerker en ik hebben in het gesprek samen naar oplossingen gezocht	69%	75%	94%	83%	95%
Ik ben tevreden over het gesprek/de gesprekken die ik heb gehad met de medewerker	93%	66%	81%	78%	86%
Het gesprek sloot aan bij mijn verwachtingen	85%	67%	87%	72%	84%
Ik had voldoende informatie voorafgaand aan het gesprek	62%	72%	50%	94%	95%
Ik ben tevreden over de doorlooptijd vanaf het eerste contact met het CJG/Toegangsteam Jeugd tot de doorverwijzing naar de zorgaanbieder	84%	66%	82%	50%	81%
Ik had contact met een vaste medewerker, waardoor ik niet steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet hoeft te vertellen	25%	22%	8%	7%	100%**

*In de huidige meting is deze vraag uitgebreid. Vorig jaar luidde de vraag "De medewerker heeft een brede uitvraag gedaan". Het is mogelijk dat cliënten met de huidige vraagstelling beter begrijpen waar de vraag over gaat. Hiermee dient rekening gehouden te worden met een vergelijking.

**In de huidige meting is deze vraag positief geformuleerd. Vorig jaar luidde de vraag "De medewerkers wisselen vaak waardoor ik steeds opnieuw hetzelfde verhaal moet vertellen". Om deze reden zijn de uitkomsten tussen de vorige meetjaren niet goed vergelijkbaar.

Contact met CJG/Toegangsteam

Vervolgens is aan de cliënten die in contact zijn geweest met het CJG/Toegangsteam Jeugd gevraagd wat goed gaat in het contact met het CJG/Toegangsteam Jeugd.

Daaruit blijkt dat zij onder andere tevreden zijn over de communicatie. Er is duidelijke en goede communicatie. Ook wordt er ervaren dat er “korte lijntjes” zijn. Daarnaast zijn afspraken helder. Er wordt geluisterd naar cliënten, het contact is laagdrempelig en in overleg wordt gezocht naar een passende oplossing.

Vervolgens is gevraagd wat beter kan in het contact met het CJG/Toegangsteam Jeugd. Veelal hebben cliënten aangegeven geen opmerkingen te hebben. Een beperkt aantal cliënten geeft een aantal tips, zoals direct doorverwijzen als al eerder ondersteuning is ingezet die niet het gewenste resultaat heeft opgebracht, een groter aanbod van mogelijkheden van ondersteuning en ten slotte meer duidelijkheid over het proces na het eerste gesprek.

Kwaliteit zorgaanbieder

Aan alle cliënten zijn stellingen voorgelegd over de ondersteuning die zij van hun zorgaanbieder ontvangen. Daaruit is af te leiden dat bijna alle cliënten erg tevreden zijn. Veelal reageert 80% tot 100% van de respondenten positief op de stellingen.

Cliënten geven aan dat zij respectvol worden behandeld en serieus genomen worden door hulpverleners. De hulpverleners hebben genoeg kennis om jeugdigen en hun ouders te helpen en zij helpen goed bij vragen en problemen. Tevens wordt aangegeven dat de ondersteuning past bij de hulpvraag.

Een kwart is minder tevreden over de wachttijd. Drie kwart geeft aan dat wel snel gestart kon worden met de ondersteuning.

(% (helemaal) mee eens)

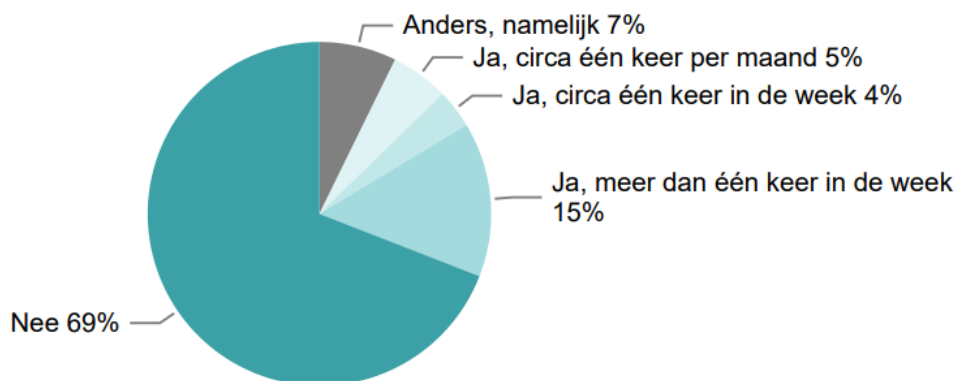
Vraagomschrijving	2017	2018	2019	2020	2021
Ik en/of mijn kind word respectvol behandeld door de hulpverleners	96%	97%	97%	93%	98%
Ik en/of mijn kind voel mij serieus genomen door de hulpverleners	92%	90%	98%	92%	94%
Ik en/of mijn kind wordt goed geholpen bij mijn vragen en problemen	94%	87%	93%	90%	93%
De ondersteuning die ik en/of mijn kind krijgt past bij mijn hulpvraag	96%	89%	96%	88%	87%
De hulpverleners hebben genoeg kennis om mij en mijn kind te kunnen helpen	88%	93%	96%	90%	87%
Ik vind de kwaliteit van de ondersteuning die ik en/of mijn kind krijgt goed	92%	92%	93%	84%	92%
Beslissingen over de hulp worden samen met mij en/of mijn kind genomen	84%	90%	98%	83%	96%
Ik en/of mijn kind krijg voldoende informatie over de hulp	86%	83%	95%	85%	87%
Ik en/of mijn kind ben tevreden met het effect van de hulp	84%	89%	93%	80%	83%
De verschillende organisaties werken goed samen om mij en/of mijn kind te helpen	75%	76%	90%	76%	85%
De zorgaanbieder kon snel starten met de ondersteuning	39%	44%	23%	37%	76%*

*In de huidige meting is deze vraag positief geformuleerd. Vorig jaar luidde de vraag "Ik moest lang wachten op de zorg". Om deze reden zijn de uitkomsten tussen de vorige meetjaren niet goed vergelijkbaar.

Hulp uit de naaste omgeving

69% van de cliënten ontvangt naast de hulp van de zorgaanbieder geen ondersteuning uit zijn of haar omgeving, zoals familie, vrienden en burens. 15% van de cliënten ontvangt bijna dagelijks naast de hulp van een zorgaanbieder ook ondersteuning uit de omgeving.

Ik ontvang naast hulp van een zorgaanbieder ook ondersteuning uit mijn omgeving (bijv. familie, vrienden, burens)

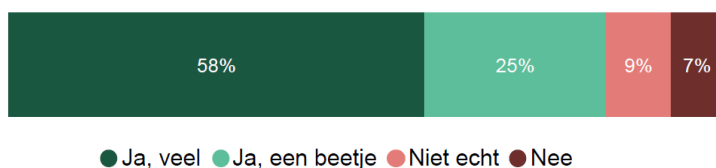


Effect

Aan de cliënten is gevraagd in hoeverre zij door de ondersteuning verder geholpen worden. Daaruit blijkt dat 84% van de cliënten aangeeft dat de ondersteuning hen verder helpt.

Vervolgens is gevraagd waar zij het meeste aan hebben gehad of welke stappen de ouder en/of het kind hebben gezet. Daaruit blijkt dat cliënten veelal "erg" geholpen zijn door de ondersteuning. Aangegeven wordt dat de jeugdige meer begrip heeft voor de eigen situatie waardoor emoties worden herkend en bestaande patronen worden doorbroken. Jongeren hebben een beter zelfbeeld gekregen, meer zelfvertrouwen gekregen en hebben geleerd hoe om te gaan met de eigen situatie. Ook hebben ouders handvatten gekregen over hoe om te gaan met de situatie en hoe zij de jongere het beste kunnen helpen. Een aantal geeft aan meer sociale vaardigheden te hebben geleerd.

Wordt u en/of uw kind door de ondersteuning verder geholpen?



● Ja, veel ● Ja, een beetje ● Niet echt ● Nee

Overige opmerkingen

Ten slotte is aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid geboden aan respondenten om opmerkingen te geven. Een tip die wordt gegeven is om het CEO per e-mail uit te zetten in plaats van per post. Andere opmerkingen gaan over specifieke situaties van cliënten.