

Clïentervaringsmonitor Jongeren en Ouders

Perspectief GZ

Evaluatie einde hulp 2023



Rapportage

Perspectief GZ 2023

Utrecht

april 2024

Auteurs

Rinskje Molier

Carolien Paters

Australiëlaan 11A

3526 AB Utrecht

030 - 293 76 64

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Online

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Copyright © LSR | Sterk in medezeggenschap

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opnamen, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Doel	4
1.2 Aanpak	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten CEM Jongeren – einde hulp	5
2.1 Algemeen	5
2.2 Cijfer	5
2.3 Resultaten gesloten vragen	6
2.4 Toelichtingen	8
3 Resultaten CEM ouders – einde hulp	9
3.1 Algemeen	9
3.2 Cijfers	9
3.3 Resultaten gesloten vragen	10
3.4 Toelichtingen	13

1 | Inleiding

Naast een cliëntenraadpleging aan de hand van de methode Cliënten over Kwaliteit (CoK) van het LSR, voert Perspectief evaluaties uit onder cliënten die vallen onder de Jeugdwet op basis van de door de gemeente gestelde eisen, waaronder een door de gemeente verplichte Cliëntervaringsmonitor (CEM) einde hulp voor zowel jongeren als ouders. Perspectief heeft de data van de evaluaties verzameld en het LSR heeft deze dat omgezet naar voorliggende rapportage.

1.1 | Doel

De doelstellingen van de evaluaties zijn:

- Verkrijgen van inzicht in het oordeel van cliënten ten aanzien van de kwaliteit van de dienstverlening en hun bestaan (wat vinden cliënten?) en inzicht in de achterliggende meningen, ervaringen, wensen (waarom vinden cliënten dat?).
- Stimuleren van de dialoog tussen de cliënten en de begeleiders.
- Vaststellen van concrete verbeterpunten en verbeter suggesties die als input kunnen dienen voor de ondersteuningsplanbesprekingen en het verbeterplan op organisatieniveau.
- Houden van een teamreflectie en het opstellen van een teamplan.

1.2 | Aanpak

Voor de cliënten die onder de Jeugdwet vallen is Perspectief verplicht om te werken met de door de gemeente opgestelde vragenlijsten 'CEM Jongeren einde hulp' en 'CEM Ouders einde hulp'. Het LSR heeft deze vragenlijsten digitaal beschikbaar gemaakt. Hulpverleners konden door middel van een digitale link van het LSR de vragenlijst (het evaluatieformulier) invullen en de antwoorden opslaan als pdf.

1.3 | Leeswijzer

In de volgende hoofdstukken staan de resultaten vanuit de vragenlijsten van respectievelijk jongeren en ouders in tabellen weergegeven. De toelichtingen bij de gegeven cijfers zijn zoveel mogelijk letterlijk weergegeven, tenzij er aanpassingen nodig waren om herleidbaarheid naar personen te voorkomen.

2 | Resultaten CEM Jongeren – einde hulp

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de jongeren de CEM vragenlijst hebben ingevuld.

2.1 | Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 16 gesloten vragen en één open vraag. Daarnaast konden de jongeren met een cijfer aangeven met een cijfer aan hoe nuttig de hulp voor hen was. Tot slot konden de jongeren nog iets vertellen of toelichten.

Negen jongeren hebben de CEM vragenlijst ingevuld.

In de tabel hieronder is te zien hoe jongeren de vragenlijst hebben ingevuld.

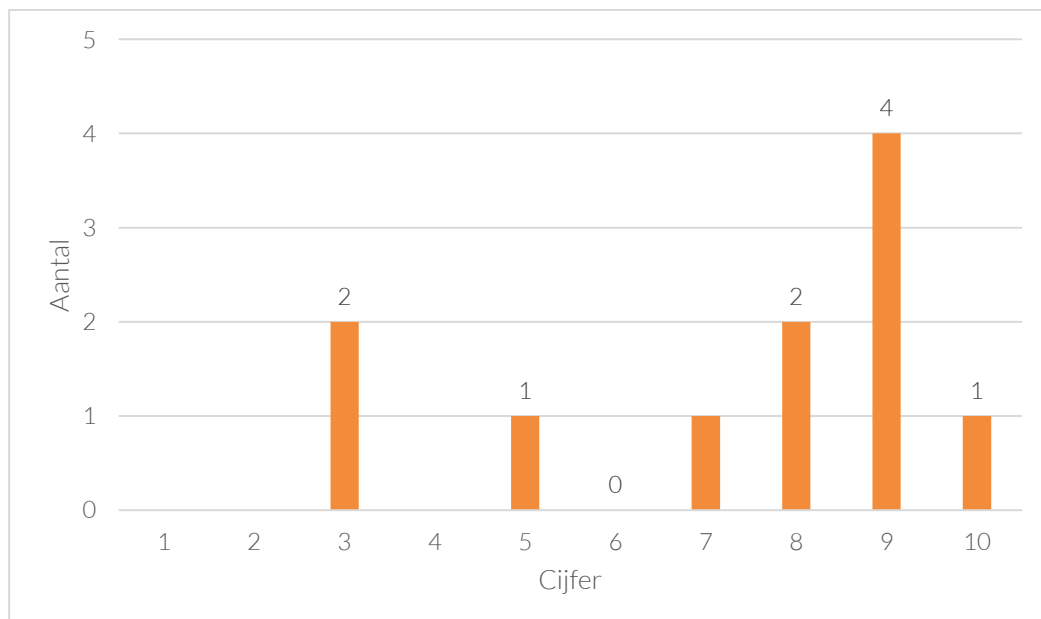
Wie vult de vragenlijst in	Aantal jongeren	Percentage
Ik heb de vragenlijst alleen ingevuld	7	78%
Ik heb de vragenlijst samen met iemand ingevuld	2	22%
Totaal	9	100%

2.2 | Cijfer

De jongeren konden met een cijfer van 1 tot 10 aangeven hoe nuttig de hulp voor hen was. Cijfer 1 stond daarbij voor 'niks aan gehad' en 10 voor 'heel veel aan gehad'.

Alle negen respondenten hebben een cijfer gegeven. Gemiddeld geven zij het cijfer 7,2.

De verdeling van de gegeven cijfers is te zien in onderstaande grafiek.



2.3 | Resultaten gesloten vragen

De onderstaande tabellen geven weer hoe jongeren de gesloten vragen hebben ingevuld.

Het begin van de hulp		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
1.	Ik wist waar ik moest zijn toen ik hulp zocht	1	1	2	0	3	2 ¹
2.	Ik ben tevreden over hoe snel ik het eerste gesprek (intake/start behandeling) had met mijn hulpverlener	3	3	1	0	2	-

Hoe is er naar je geluisterd?		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
3.	Mijn hulpverlener heeft goed geluisterd naar wat ik nodig had	5	3	0	0	1	-
4.	Beslissingen over de hulp zijn samen met mij genomen	2	4	1	0	2	-
5.	Ik ben tevreden over de manier waarop mijn ouder(s)/verzorger(s) zijn betrokken bij de hulp die ik heb gehad	3	3	0	0	2	1 ²

¹ Antwoordoptie 'Ik of mijn ouder(s)/verzorger(s) hebben niet zelf gezocht.

² Antwoordcategorie 'Ik wilde geen betrokkenheid van mijn ouder(s)/verzorger(s).

Samenwerking tussen iedereen die jou heeft geholpen		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
6.	Ik vind dat er goed is samengewerkt tussen mijn verschillende hulpverleners	2	3	2	0	1	1 ³
7.	Ik vind dat er goed is samengewerkt tussen mijn hulpverlener(s) en mijn school/opleiding	1	6	1	0	1	0

		Ja	Nee	Weet niet
8.	Mijn school/opleiding heeft een plan gemaakt voor mijn hulp	4	1	4

Hoe gaat het nu met je?		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
9.	Het gaat thuis (waar ik woon) goed met mij	4	5	0	0	0	-
10.	Het gaat goed met mij op school/opleiding of werk	3	4	1	0	1	0
11.	Het gaat goed met mij in mijn vrije tijd	2	5	0	0	2	-
12.	Het gaat lichamelijk goed met mij	2	6	1	0	0	-
13.	Ik zit goed in mijn vel	3	4	1	0	1	-
14.	Ik voel me veilig	4	5	0	0	0	-
15.	Ik heb zelfvertrouwen	1	5	1	0	2	-

³ Antwoordcategorie 'De samenwerking was niet nodig/gewenst'.

Wat heb je aan de hulp gehad?		Helemaal mee eens: Ik heb geen verdere hulp meer nodig	Mee eens: Voor nu heb ik geen verdere hulp nodig, maar ik verwacht dat ik later nog wel eens om hulp zal aankloppen	Niet mee eens: Ik heb nog hulp nodig, maar minder	Helemaal niet mee eens: Ik heb eenzelfde soort of meer hulp nodig
16.	Kies wat voor jou het beste klopt. Ik heb voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan	4	3	2	0

2.4 | Toelichtingen

Aan het einde van de vragenlijst konden de jongeren nog iets vertellen of toelichten. De volgende opmerkingen zijn gemaakt:

- Ik heb niets om te vertellen.
- Ik ga hulp krijgen bij [naam organisatie].
- Dat het een leuke tijd was en [naam] heeft me goed geholpen met sommige momenten dat ik het echt nodig had.

3 | Resultaten CEM ouders – einde hulp

In dit hoofdstuk is weergegeven hoe de ouders de CEM vragenlijst hebben ingevuld.

3.1 | Algemeen

De gebruikte vragenlijst bestaat uit 16 gesloten vragen en één open vraag. Daarnaast konden de ouders met een cijfer aangeven met een cijfer aan hoe nuttig de hulp voor hen was en voor hun kind. Tot slot konden de ouders nog iets vertellen of toelichten.

Elf ouders hebben de CEM vragenlijst ingevuld.

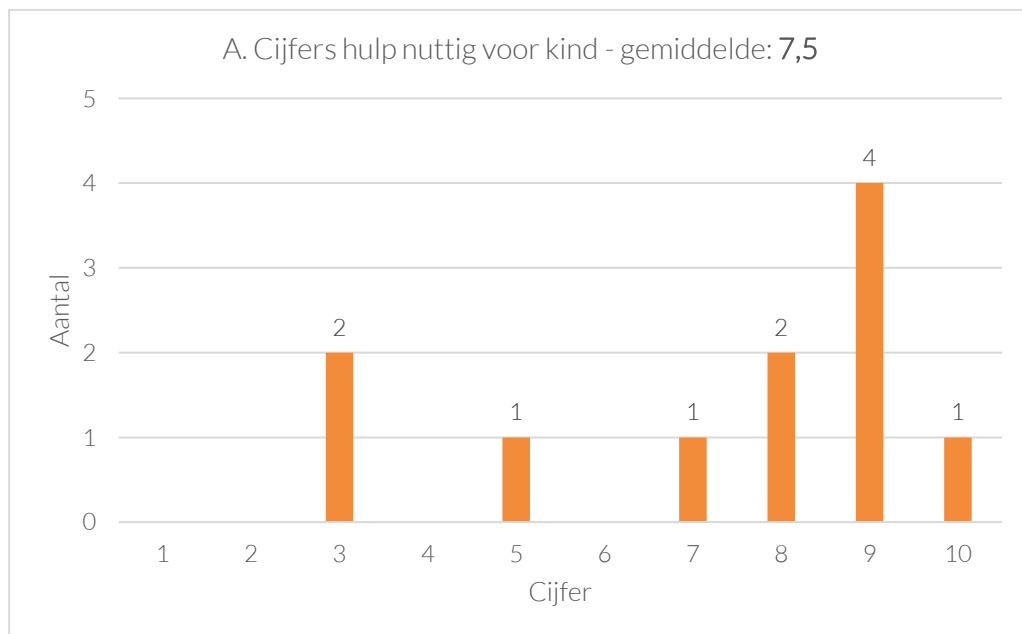
3.2 | Cijfers

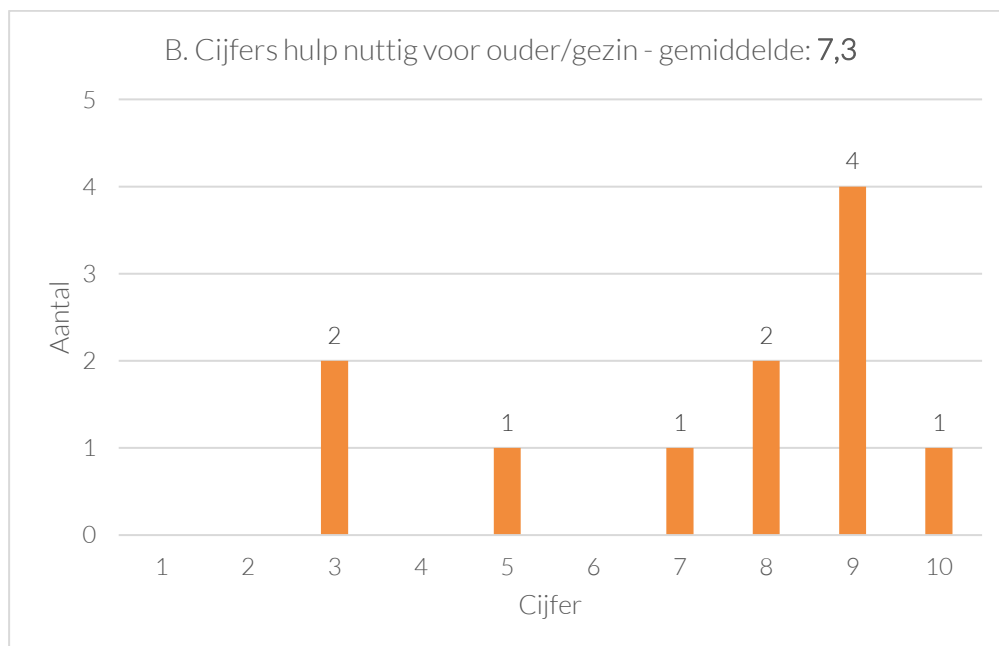
De ouders konden met twee cijfers van 1 tot 10 aangeven hoe nuttig de hulp was:

- A. voor hun kind
- B. voor hen zelf

Cijfer 1 stond daarbij voor 'niks aan gehad' en 10 voor 'heel veel aan gehad'.

Alle elf respondenten hebben cijfers gegeven. De verdeling van de gegeven cijfers en het gemiddelde cijfer is te zien in onderstaande grafiek.





3.3 | Resultaten gesloten vragen

De onderstaande tabellen geven weer hoe ouders de gesloten vragen hebben ingevuld.

Het begin van de hulp		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
1.	Ik wist waar wij moesten zijn toen we hulp zochten	1	4	3	1	1	1 ⁴
2.	Ik ben tevreden over hoe snel wij het eerste gesprek (intake/start behandeling) hadden met de hulpverlener	4	6	0	1	0	-

⁴ Antwoordcategorie 'Ik heb niet zelf gezocht'.

Hoe is er naar u en uw kind geluisterd?		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
3.	Mijn hulpverlener heeft goed geluisterd naar wat mijn kind of ons gezin nodig had	4	5	2	0	0	-
4.	Beslissingen over de hulp zijn samen met mij en mijn kind genomen.	3	7	1	0	0	-
5.	Ik ben tevreden over de manier waarop mijn ik betrokken werd bij de hulp van mijn kind	4	7	0	0	0	0

Samenwerking tussen iedereen die uw kind heeft geholpen		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
6.	Ik vind dat er goed is samengewerkt tussen de verschillende hulpverleners	0	5	0	0	0	0
7.	Ik vind dat er goed is samengewerkt tussen de hulpverlener(s) en school/opleiding/het kinderdagverblijf ⁵	1	10	0	0	0	0

⁵ Toelichting bij vraag 7: Denk bij school/opleiding/kinderdagverblijf aan de leraar, mentor of zorgcoördinator van uw kind of medewerker van het kinderdagverblijf. Belangrijk om te weten: Als er contact is geweest tussen de hulpverlener(s) en de school van uw kind, dan is dat als uw kind jonger is dan 16 jaar alleen gebeurd nadat u toestemming heeft gegeven. Dus als u geen toestemming heeft gegeven is er ook geen contact geweest..

		Ja	Nee	Weet niet
8.	De school/opleiding van mijn kind heeft een plan gemaakt voor hulp	5	2	4

Hoe gaat het nu met uw kind?		Helemaal mee eens	Mee eens	Niet mee eens	Helemaal niet mee eens	Weet niet	Overig
9.	Het gaat thuis (waar mijn kind woont) goed	3	6	2	0	0	-
10.	Het gaat goed met mijn kind op school/opleiding/kinderdagverblijf of werk	1	6	1	2	0	1 ⁶
11.	Het gaat goed met mijn kind in de vrije tijd	2	4	5	0	0	-
12.	Mijn kind voelt zich lichamelijk goed	3	7	1	0	0	-
13.	Mijn kind zit lekker in z'n vel	3	5	3	0	0	-
14.	Mijn kind voelt zich veilig	4	6	1	0	0	-
15.	Mijn kind heeft zelfvertrouwen	2	5	2	2	0	-

⁶ Antwoordcategorie 'Niet van toepassing'

Wat hebben u en uw kind aan de hulp gehad?		Helemaal mee eens: Mijn kind heeft geen verdere hulp meer nodig	Mee eens: Voor nu heeft mijn kind geen verdere hulp nodig, maar ik verwacht dat mijn kind later nog wel eens om hulp zal aankloppen	Niet mee eens: Mijn kind heeft hulp nodig, maar minder	Helemaal niet mee eens: Mijn kind heeft eenzelfde soort of meer hulp nodig
16.	Kies wat voor jou het beste klopt: Mijn kind en ons gezin hebben voldoende aan de hulp gehad om na de hulp zelf verder te gaan	2	5	2	2

3.4 | Toelichtingen

Aan het einde van de vragenlijst konden de ouders nog iets vertellen of toelichten. De volgende opmerkingen zijn gemaakt:

- De hulp wordt afgeschaald naar begeleiding bij [naam organisatie].
- Dank jullie wel!
- Dankbaar voor de hulp van Perspectief.
- Ben erg tevreden over deze organisatie iedereen moet hier aankloppen.

Copyright © LSR

Sterk in medezeggenschap

Contact

Australiëlaan 11A

3e etage

3526 AB Utrecht

030 – 293 76 64

info@hetlsr.nl

www.hetlsr.nl

Postadres

Postbus 8224

3503 RE Utrecht

Alle rechten voorbehouden. Niets uit dit document mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand, of openbaar gemaakt, in enige vorm of op enige wijze, hetzij elektronisch, mechanisch, door fotokopieën, opname, of op enige andere manier, zonder voorafgaande schriftelijke toestemming van het LSR.