



Cliënttevredenheidsonderzoek

2011 - 2012

Colofon

Titel	Cliënttevredenheidsraadpleging Centrum Jeugd en Gezin Apeldoorn
Een uitgave van	CJG Apeldoorn
Auteur	Saskia Blom, inhoudelijk manager CJG Apeldoorn
Met medewerking van	Charlotte Clouse, werkervaringsplek
Datum uitgave	augustus 2012

Voorwoord

Apeldoorn geeft antwoord, óók in het CJG.

De afgelopen jaren is flink geïnvesteerd in de realisatie van vier wijkgebonden Centra voor Jeugd en Gezin, de CJG's. Centra die bedoeld zijn als laagdrempelige inlooppunten waar alle ouders en opvoeders en jeugdigen terecht kunnen met vragen over opvoeden en opgroeien.

Vorig jaar is het vierde CJG in gebruik genomen en daarmee zijn de doelstellingen voor wat betreft de fysieke bereikbaarheid gerealiseerd.

Recentelijk heeft de rekenkamercommissie Apeldoorn in samenwerking met de Algemene Rekenkamer, een onderzoeksrapport uitgebracht over de invoering van het CJG in Apeldoorn. Het onderzoeksrapport laat een overwegend positief beeld zien met betrekking tot de invoering en ontwikkeling van het CJG in Apeldoorn. Daarnaast is een aantal aanbevelingen gedaan voor de kwaliteitsverbetering van het CJG.

Eén van deze aanbevelingen is het verbeteren van doelformulering en meetbaarheid van het CJG beleid, waarbij ook de bekendheid en tevredenheid van klanten over het CJG een belangrijke rol speelt.

Deze cliëntraadpleging maakt deel uit van een aantal maatregelen die zijn genomen om de aanbevelingen van de rekenkamer ter harte te nemen en verder te werken aan de doorontwikkeling en kwaliteitsverbetering van de CJG's.

Dank aan de respondenten voor het inzicht dat ze ons gaven in de bestaande praktijk, de positieve feedback over de ondersteuning vanuit het CJG en last but not least, de uitdaging die ze meegaven om het nog beter te doen.

P. (Paul) Blokhuis
Wethouder Zorg en Welzijn

Het Centrum voor Jeugd en Gezin in Apeldoorn

Apeldoorn kent vier (stadsdeel gebonden) fysieke inlooppunten waar laagdrempelig opgroei- en opvoedondersteuning wordt geboden aan ouders, kinderen en jongeren tot 23 jaar. Het CJG heeft als ambitie de opvoedkracht van ouders te versterken en doorgeleiding naar zwaardere vormen van hulp te voorkomen.

De organisaties Verian, GGD, Maatschappelijke Dienstverlening Veluwe, MEE, Wisselwerk en Bureau Jeugdzorg zijn kernpartners in het CJG en voeren hun aanbod uit in de wijk.

Doelstelling

Landelijk is een basisset indicatoren ontwikkeld met als doel om de effecten van het Centrum voor Jeugd en Gezin in kaart te brengen¹. In dit rapport wordt verslag gedaan van het onderzoek naar één van deze indicatoren, namelijk de tevredenheid van cliënten die de CJG's Apeldoorn benaderd hebben met een opgroei- en/of opvoedvraag. Verder dient het tevredenheidsonderzoek als feedback op het werk van de deelnemende professionals en als aanbeveling voor het verbeteren van de uitvoering van het CJG.

Opzet

Bij de opzet van het tevredenheidsonderzoek is uitgegaan van een niet bovenmatige belasting van ouders (6 vragen), een oplossingsgerichte vraagwijze passend bij de pedagogische visie van het CJG en de borging van een onafhankelijke afname van het interview door de inzet van een werkervaringplek stagiaire.

De steekproef bestond uit 233 cliënten die in de periode tussen september 2011 en maart 2012 (6 maanden) via één van de vier inlooppunten, de website of telefonisch het CJG benaderd hebben met een opgroei- en/of opvoedvraag. De cliënten werden telefonisch benaderd in de periode februari tot april 2012. Wanneer de cliënt telefonisch niet bereikbaar was werd tot maximaal vijf keer teruggebeld op verschillende momenten van de dag. 104 cliënten werden bereikt waarvan 91 (87%) bereid waren om mee te werken. Dertien cliënten gaven aan geen belangstelling en/of tijd te hebben.

Procedure onderzoek

Via de baliemedewerker van het CJG werden cliënten doorgeleid naar een professional van het CJG. De baliemedewerker is getraind in het maken van een juiste inschatting (welke vraag kan welke discipline het beste beantwoorden).

¹ Yperen, T., van, 2011, *Toets basisset CJG-indicatoren*, NJI.

Dit houdt in dat bij opgroei- en opvoedvragen van ouders met kinderen van 0 tot 23 jaar ouders worden doorgeleid naar de verpleegkundige Jeugdgezondheidszorg (JGZ), bij vragen rondom school en gezin naar de schoolmaatschappelijk werker, bij vragen met betrekking tot kinderen met een beperking naar de jeugdhulpverlener van MEE, bij opvoedcrisis naar Bureau Jeugdzorg (BJZ) en bij complexe opgroei- en opvoedvragen naar de orthopedagoog van het CJG. Daarnaast kan de baliemedewerker gebruik maken van een 'achterwacht' functie. Deze wordt vervuld door een van bovengenoemde disciplines die volgens schema beschikbaar is voor consultatie en advies².

Vragen

Er is onderzoek gedaan naar hoe ouders bekend zijn met het CJG (toeleiding), naar de mate van tevredenheid over het gesprek met de medewerker van het CJG (bejegeningaspect), de tevredenheid over het verkregen advies (kwaliteit), de mate waarin het advies de ouder geholpen heeft (effectiviteit) en uiteindelijk wat van het advies het meest geholpen heeft (resultaat). Verder is als laatste gevraagd of men het CJG zou aanraden in de kennissenkring (representativiteit).

De deelvragen zijn als volgt geformuleerd:

1. Hoe bent u bekend met het CJG?
2. Hoe heeft u het gesprek met de medewerker van het CJG ervaren? (op een schaal van 0-10).
3. Was u tevreden over de informatie/het advies? (op een schaal van 0-10).
4. Heeft het advies (of de hulp) u geholpen? (op een schaal van 0-10).
5. Wat heeft u het meest geholpen?
6. Zou u het CJG aanraden aan uw kennissenkring?

² Opvoeden heel gewoon, *Rapport en onderzoek invoering Centrum Jeugd en Gezin Apeldoorn*, Rekenkamercommissie Apeldoorn, 2012.

Resultaten

1. Hoe bent u bekend met het CJG?

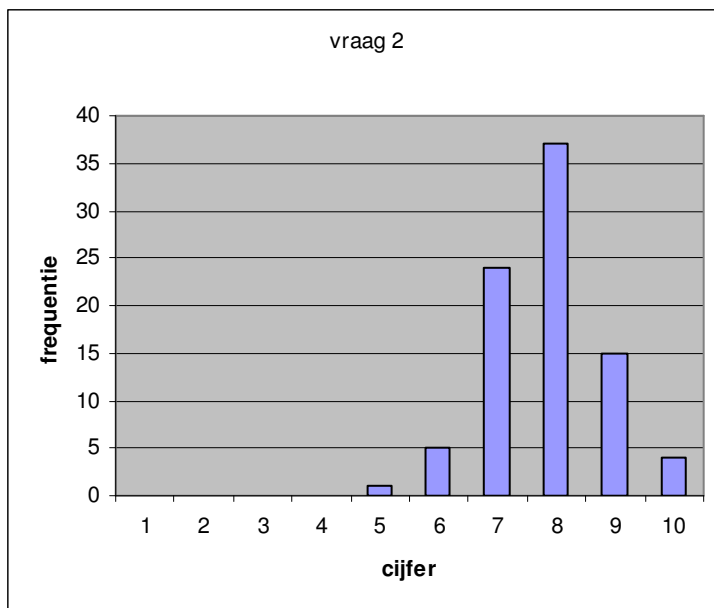
Media (krant, folders, website)	30%
Consultatiebureau	19%
Huisarts	17%
Anders hulp-/zorgverlener	14%
School	12%
Anders (kennissen, netwerk)	8%
Totaal*	100%

* meerdere antwoorden mogelijk (N=104)

2. Hoe heeft u het gesprek met de medewerker van het CJG ervaren?

(op een schaal van 0-10)

Ouders waarden het gesprek met de medewerker van het CJG met gemiddeld een 7.8.



Tabel 1. Cliëntwaardering gesprek met medewerker CJG gem. 7.8

Onderstaand wordt de kwalitatieve toelichting van ouders weergegeven: 'wat maakt dat u tevreden was, maar ook wat maakt dat u minder tevreden was?' met betrekking tot vraag 2:

Hoe heeft u het gesprek met de medewerker van het CJG ervaren?

Bij deze vraag heeft één cliënt een onvoldoende gegeven met de volgende toelichting:

Score 5 (1%)

“de flexibiliteit en communicatie over het maken van een afspraak viel ons tegen.”

Score 6 tot 10 (99%)

“Ik had eerst het gevoel dat ik van het kastje naar de muur gestuurd werd, maar toen belde het kastje toch terug.”

“Wel prettig gesprek, maar ik zou teruggebeld worden door meerdere mensen. Dat maakte me afhankelijk.”

“Aardige mensen.”

“Erg kundig.”

“Ik dacht dat ik het Opvoedsteunpunt belde, kreeg eerst de telefoniste en werd toen direct met de orthopedagoog doorverbonden.”

“Prettig, er kwam zelfs iemand bij mij thuis.”

“Ik kreeg snel de hulp die ik nodig had.”

“Er werd meegedacht.”

“Er werd heel goed met mijn privacy omgegaan.”

“Goed begeleid en doorverwezen.”

“Ze namen de tijd voor me.”

“Het ging zoals ik me voorstelde.”

“Vriendelijk, eerlijk, duidelijk, voelde me gesteund.”

“Een fijn gesprek en een prettig klankbord.”

“Een snelle en begripvolle reactie.”

“Supergesprekken.”

Tips

“Ik kon wel naar binnen lopen, maar er was niemand.”

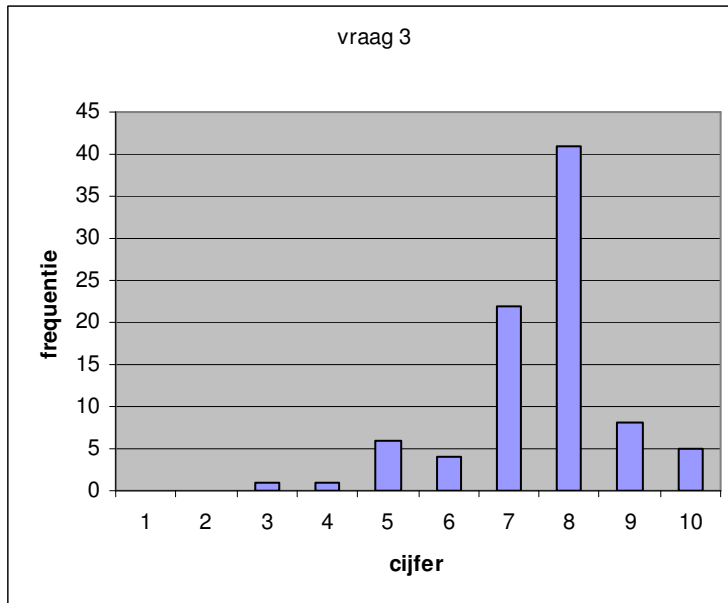
“Ik miste een bordje met openingstijden.”

“Ik wist eigenlijk niet of ik belde met CJG en vond dit ook tijdens afspraken nog onduidelijk.”

“Ik hoorde achtergrondgeluiden daardoor vroeg ik me af of mijn gesprek wel privé was.”

3. Was u tevreden over de informatie en/of het advies? (op een schaal van 0-10)

Ouders waarderen de informatie en/of het advies van de medewerker van het CJG met gemiddeld een 7.6.



Tabel 2. Cliëntwaardering over informatie en of advies gem. 7.6

Onderstaand wordt de kwalitatieve toelichting van ouders weergegeven met betrekking tot vraag 3.

Was u tevreden over de informatie en/of het advies?

Score 3 – 5 (9%)

“Ze snapten niet meteen waar 't om ging.”

“Onze zoon is 6 jaar, de opvoedingscursus die werd aangeraden was voor kinderen tot 4 jaar.”

“Er werd geen gehoor gegeven aan mijn vraag”.

“Er had eigenlijk niemand een antwoord op mijn vragen.”

Score 6 – 10 (91%)

“Snel en compleet.”

“Ik hoefde mijn verhaal niet nog een keer te vertellen, ze waren al op de hoogte.”

“Dik tevreden.”

“Bevestiging dat we al op de goede weg waren.”

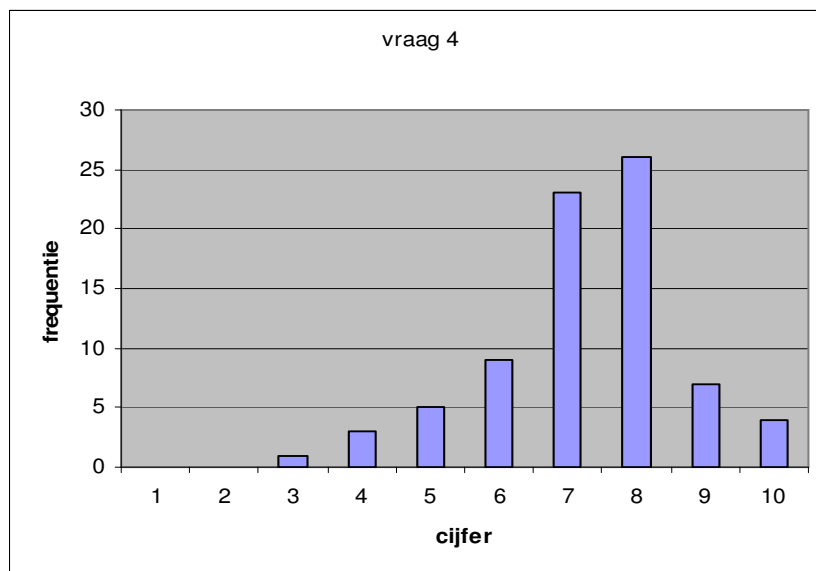
“Adequaat, precies goed.”

“Ik werd nergens anders geholpen, maar bij jullie wel.”

4. Heeft het advies (of de hulp) u geholpen? (op een schaal van 0-10)

Ouders waarden de informatie en of het advies van het CJG met een 7.6.

Termen die in de toelichting op deze vraag terugkwamen zijn onder meer 'snel en compleet, praktisch en bruikbaar'.



Tabel 3. Cliëntwaardering: heeft het advies geholpen gem. 7.6

Onderstaand wordt de kwalitatieve toelichting van ouders weergegeven met betrekking tot vraag 4.

Heeft het advies (of de hulp) u geholpen?

Score 0 – 5 (9%)

“Het terugbellen duurde wat te lang,

“ik werd terugverwezen naar iemand bij wie ik niet meer wilde terugkomen.”

“Nog geen advies gehad, te lang geduurd, zelf hulp gezocht via de kerk.”

“Niet de juiste leeftijdscategorie, wel een paar nuttige tips gekregen.”

Score 6 – 10 (91%)

“Mijn zoon (14) zelf werd ook serieus genomen, ze voerden het gesprek met hém.”

“We hebben er veel aan gehad.”

“De begeleiding loopt nog, het gaat super.”

“Fijn dat er nu iets gaat gebeuren.”

“Handige tips, het gaat nu goed.”

“Als er zich weer zoiets voordoet weet ik hoe ik verder moet. “

5. Wat heeft u het meest geholpen?

Kwalitatieve informatie

“Empatisch luisteren.”

“Het gevoel gehoord en begrepen te zijn, klankbord.”

“Dat er toch een lijntje is.”

“Voelt prettig als kersverse moeder.”

“Iemand met verstand van zaken die meedenkt.”

“Begeleiding en betrokkenheid.”

“Duidelijke tips.”

“Houvast.”

“Het inhoudelijk advies.”

“Gesprekken over opvoeding.”

“Bevestiging van dat je op de goede weg bent.”

“Erkenning van je zorgen als ouder.”

“Het geruststellende aan algemene informatie over wat ‘normaal’ is.”

“Goede aanvulling op wat je zelf al weet.”

“Dat er iemand bij me langs kwam.”

“Het advies om het probleem ‘los te laten’, zodat de druk er vanaf zou gaan.”

“Ze deden heel ‘normaal’ over mijn probleem, waardoor de beladenheid er wat vanaf ging.”

“Dat het zo snel geregeld was.”

“Om de stap te zetten en ervoor te gaan.”

“Effect van ‘stok achter de deur’.”

“Gewenste resultaat bereikt.”

“Dat je je hulpvraag op de goeie plek kwijt kan.”

“De grote lijnen.”

“Dat ‘t van meerdere kanten wordt bekeken.”

“Dat er een vervolgtraject kwam.”

“Duidelijkheid in procedure, stappen goed aangegeven.”

“Weer verder kunnen.”

“Dat ik mijn zoon weer de hulpverlening in heb.”

“Dat ze de hulpvraag voor jou verhelderen en ‘t probleem verklaarbaar maken.”

6. Zou u het CJG aanraden aan uw kennissenkring?

88 % van de ouders raden het CJG aan bij hun kennissenkring door hun ervaring met het CJG.

88% Ja

“Er zijn zat moeders met vragen.”

“Goed bevallen.”

“Laagdrempelig, geen kosten aan verbonden.”

“Simpel, geen gedoe.”

“Vrijblijvend en in de buurt.”

“Inloop is verzorgd en uitnodigend.”

“Prettig te woord gestaan.”

“Snelle hulp.”

“Veel kennis aanwezig en ze nemen je serieus.”

“Persoonlijk contact is een meerwaarde, dat er iemand luistert en meedenkt.”

“Professionele kijk geeft bevestiging van je zorgen en/of geeft een reëler beeld van de situatie.”

“Gesprek met een objectieve partij, anders dan met iemand uit je eigen omgeving.”

“Het is de eerste stap in de goede richting, ik ben blij dat we die gezet hebben.”

“Het is een prettig steuntje in de rug als je je als (alleenstaande/kersverse) ouder onzeker voelt.”

“Ze zijn er gewoon voor je.”

“Ze hebben veel oog voor je persoonlijke situatie en die van je kind.”

“Er is nu veel meer rust in huis.”

“Samen kom je er wel uit, 2 weten meer dan 1.”

“Je krijgt goed antwoord op je vraag.”

“Prettig klankbord.”

“Wist eerst niet waarvoor je allemaal naar 't CJG kon, dacht dat 't alleen voor baby's was.”

7% nee

“Teveel gedoe om een afspraak te plannen voor werkende ouders.”

“Niet te overzien waarvoor je bij wie moet zijn.”

“Ik zou zelf direct de specialist benaderen.”

“Je kan beter op eigen kracht informatie zoeken.”

5% 'weet ik niet'

“Resultaat van de behandeling nog onbekend.”

“Onvoldoende ervaring met CJG aanbod om hier iets over te zeggen.”

“Ik kan het CJG niet goed herinneren, ik heb veel contact gehad met verschillende instellingen.”

Conclusie

In dit tevredenheidsonderzoek is ten eerste gekeken naar hoe ouders bekend zijn met het CJG zodat meer zicht wordt verkregen op de toeleidingroute van cliënten naar het CJG. Ouders die aanklopten bij het CJG zijn vooral bekend via mediabronnen als website, krant en foldermateriaal. Als tweede zijn ouders bekend met het CJG via hulpverleners, huisarts en consultatiebureau. In mindere mate is het CJG bekend door mond op mondreclame (bekend via burelen, kennissen, netwerk).

Beschikbaarheid ÷ Bereik = Gebruik

Ten tweede is gevraagd hoe tevreden ouders waren over het gesprek met de professional van het CJG. Hiermee wordt getracht het bejegeningaspect te meten; de wijze van benadering van de professional jegens de cliënt. De cliënten van het CJG zijn over het algemeen tevreden tot zeer tevreden over de bejegening van de professionals van het CJG. Ouders geven voor het gesprek met de professional gemiddeld een 7.8. Wat opvalt daarbij is de waardering voor het begrip, luisterend oor, de steunende en de klankbordfunctie van de professional het CJG. Eén ouder was minder tevreden (score 5) en schreef dit toe aan de communicatie over het maken van een afspraak.

“De kracht van het CJG zit in een professional die luistert en begrip toont”

De derde vraag in welke mate zijn ouders tevreden over het verkregen advies (kwaliteit)? Ouders waarderen het advies met gemiddeld een 7.6. Opvallend hierbij is dat 9% van de ouders, ondanks dat ze het gesprek (2^e vraag) waardeerden met een voldoende, het advies met een lagere score waardeerden. Hierbij geven ouders aan dat er geen ‘match’ was (“er werd geen gehoor gegeven aan mijn vraag”) en geen passend antwoord (“ze snapten niet meteen waar het om ging”). De grootste groep ouders (91%) is tevreden en schrijven dit toe aan de snelheid van de hulp, bevestiging van goed ouderschap en een passend advies.

“De plek waar ik eindelijk geholpen werd”

Volgend daarop is gevraagd naar de effectiviteit van het advies; in welke mate heeft het advies de ouder geholpen op een schaal van 0 tot 10?

Ook bij deze vraag scoorden 9% van de ouders een onvoldoende. Hierbij valt op dat ouders teruggrijpen naar organisatorische barrières bij de toegang van het CJG (niet teruggebeld, duurde te lang, miscommunicatie, terugverwezen). Ook hier zijn de meeste ouders echter tevreden (91%) en geven hierbij enerzijds aan dat het effect is: “het gaat goed met mijn kind” en anderzijds “ik heb als ouders handvaten en tips gekregen zodat ik de opvoeding zelf weer aan kan”.

Match: zorgvragen en professional

Uiteindelijk is gevraagd wat het meest geholpen heeft als resultaat van het aankloppen bij het CJG. Voorop en meest helpend wordt genoemd het begrip, de erkenning en de steun. Verder is het normaliseren van het probleem (“ze deden heel normaal over mijn probleem”), het verhelderen van de situatie en het deskundig advies genoemd.

De laatste vraag heeft betrekking op representativiteit van het CJG. Zeven procent van de ouders zou het CJG niet aanraden aan hun kennissenkring. Dit heeft te maken met organisatorische redenen (inplannen van afspraken) en beeldvorming (“ik zou direct een specialist inschakelen”). De meeste ouders (88%) zouden het CJG aanraden in hun kennissenkring. Hierbij worden factoren genoemd die te clusteren zijn onder toegankelijkheid van het CJG namelijk: laagdrempelig, in de buurt, kosteloos en de uitnodigende inloop. Verder bevestigen ouders dat ze het CJG aanraden aan hun kennissenkring voor een luisterend oor, begrip, maar ook voor een deskundig en professioneel advies.

Het CJG in Apeldoorn is ‘going en growing’. Dit tevredenheidsonderzoek heeft als doel de resultaten te benutten om de kwaliteit van de dienstverlening aan ouders, kinderen en jeugdigen te verbeteren. Dit rapport is daarbij een hulpmiddel om vervolgens, in het strategisch CJG overleg, tot aanbevelingen te komen, daar naar te handelen en waar nodig CJG professionals verder bij te scholen opdat nog meer ouders het CJG aanraden aan hun burens, familie en kennissenkring!

“Cijfers spreken niet voor zich, er moet altijd over gesproken worden”

Tom van Yperen, 2011