

RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet (Ouders) 2021

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2021 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Waalre cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek over de Jeugdhulp uit te voeren.

Uitvoering onderzoek

De ervaringen zijn onderzocht middels een vragenlijst die cliënten online dan wel schriftelijk konden invullen. De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit: ouders van kinderen van 0 tot 15 jaar en jongeren tussen 12 en 15 jaar. Dit rapport bevat de resultaten voor **ouders**.

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het meetjaar meerdere meetmomenten hebben plaatsgevonden, zodat de ervaringen van cliënten recenter na de aanvraag van de hulp worden bevestigd. Na afloop van elk kwartaal werd een mailing verzonden naar cliënten die het kwartaal daarvoor jeugdhulp hebben aangevraagd. In totaal hebben 335 ouders een uitnodiging ontvangen; 114 cliënten hebben deze vragenlijst ingevuld (34%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Jeugdhulp?

41% van de deelnemers heeft in 2021 een gesprek bij het Centrum voor Maatschappelijke Deelname gehad. 65% daarvan geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 60% geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. 79% is tevreden met de omgang met de medewerkers. Deelnemers geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,3 voor de manier waarop ze geholpen zijn bij het aanvragen van Jeugdhulp.

Hoe ervaren deelnemers de (kwaliteit van de) hulp die ze ontvangen?

90% van de deelnemers heeft hulp ontvangen van een zorgaanbieder. Over de deskundigheid van de hulpverleners is 93% tevreden. Ook zijn de meeste deelnemers tevreden over de omgang met de hulpverleners, namelijk 96%. Daarnaast is 85% tevreden over de manier waarop ze worden geholpen bij vragen en problemen. De kwaliteit van de hulp wordt dan ook beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 8,0.

Ervaren deelnemers een effect van de hulp?

71% van de deelnemers geeft aan dat het kind zich beter voelt door de hulp. Daarnaast geeft 78% aan zichzelf beter te voelen. Tot slot zegt 75% tevreden te zijn met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp.

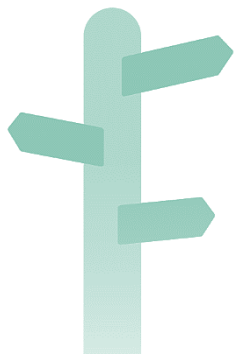
Cliëntervaringsonderzoek 2021

Gemeente Waalre – Jeugdwet Ouders

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2021. De doelgroep bestaat uit ouders en jongeren (0 tot en met 18 jaar) die van Jeugdhulp gebruik gemaakt hebben. Ouders en jongeren konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	335
Ingevuld	114
Respons	34%

CONTACT



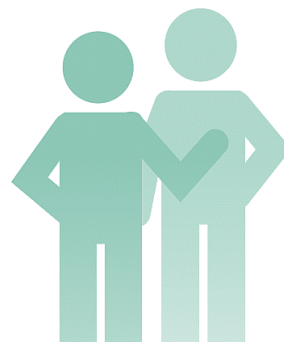
65% ^{-1%}

wist waar zij moest zijn



60% ^{-15%}

werd snel geholpen



77% ^{-13%}

vindt de medewerker deskundig

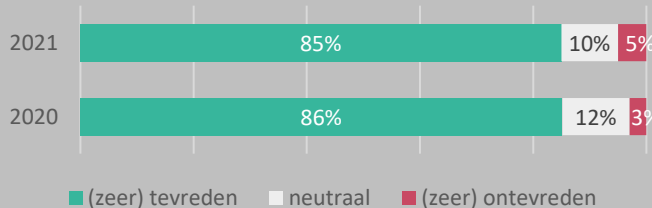


79% ^{-9%}

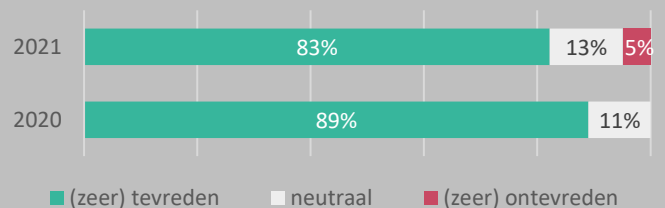
vindt de omgang met de medewerker goed

KWALITEIT

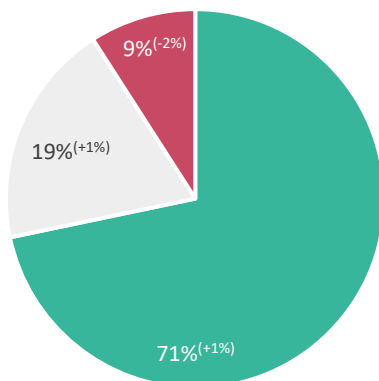
Tevredenheid over de hulp bij vragen en problemen



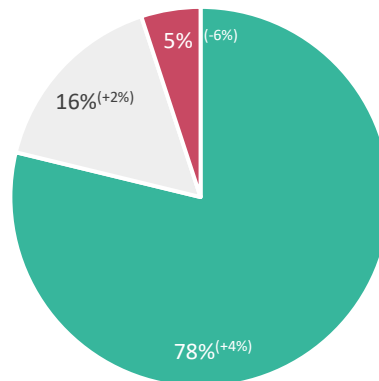
Tevredenheid over het meebeslissen over de hulp



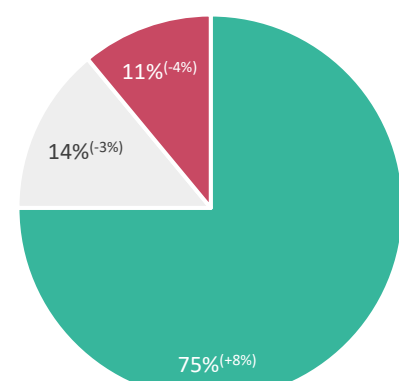
RESULTAAT



Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Door de hulp voel ik mij beter



Ik ben tevreden over het bereikte resultaat van de hulp



Inhoudsopgave

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	7
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Kwaliteit van de hulp	10
2.3 Effect van de hulp	11
3 Vergelijking voorgaande meetjaren	12
3.1 Contact met de gemeente	12
3.2 Kwaliteit van de hulp	16
3.3 Effect van de hulp	20



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden van Jeugdhulp zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding. De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Tot slot voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdhulp uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Contact met de gemeente. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer ouders en/of jongeren een aanvraag doen komen ze in contact met de gemeente. Vervolgens wordt een gesprek ingepland om te bepalen wat de hulpvraag precies is. Op basis daarvan kijkt de gemeente welke hulp ingezet kan worden.
- 2) De kwaliteit van de hulp. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) hulp die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen.
- 3) Het effect van de hulp. Het doel van de jeugdhulp is om jongeren (en ouders) te ondersteunen bij de ontwikkeling en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het zo optimaal functioneren van jongeren (en hun ouders).

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2021 gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Alle jongeren en ouders die in 2021 een aanvraag voor Jeugdhulp hebben gedaan en naar aanleiding daarvan hulp vanuit de Jeugdwet hebben ontvangen, zijn uitgenodigd. Het gaat om deze doelgroepen:

- Ouders van kinderen van 0 tot 15 jaar
- Jongeren tussen 12 en 15 jaar

Dit rapport bevat de resultaten van de **ouders**.

1.2.2 Methode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van elk kwartaal werden ouders en jongeren die in het kwartaal daarvoor hulp hebben aangevraagd, uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat men de vragenlijst snel na de aanvraag krijgt, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Ouders en jongeren hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na twee weken hebben ze een herinneringsbrief ontvangen. Het betreft hierbij alleen ouders en jongeren die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich ook niet hadden afgemeld. Iedereen kon de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link of QR-code in de brief invullen. Iedereen heeft vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst, opgesteld samen met de gemeente Waalre. Deze vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- 1) Contact met de gemeente
- 2) Kwaliteit van de hulp
- 3) Effect van de hulp

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel staat het aantal uitgenodigde deelnemers alsook de bijbehorende respons.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	335
Aantal meegenomen vragenlijsten	114
Respons	34%
Nauwkeurigheidsmarge	7,5%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle Jeugdhulp-cliënten deelnemen aan het onderzoek, zullen de resultaten van het onderzoek afwijken van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle ouders van Jeugdhulp-cliënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 7,5% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 80% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 72,5% en 87,5% zijn.

Voor dit onderzoek wordt uitgegaan van een betrouwbaarheidsniveau van 95%. Een betrouwbaarheidsniveau wordt samen met de nauwkeurigheidsmarge gebruikt om uitkomsten vanuit een steekproef te generaliseren naar de populatie. Ter illustratie: als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt zal in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges liggen. De Vereniging van Nederlandse Gemeenten hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt niet binnen deze grens. Resultaten zijn mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie. Resultaten dienen zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de toegang tot de Jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp op de ontwikkeling van de kinderen en de deelnemers zelf. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in grafieken.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Cliëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



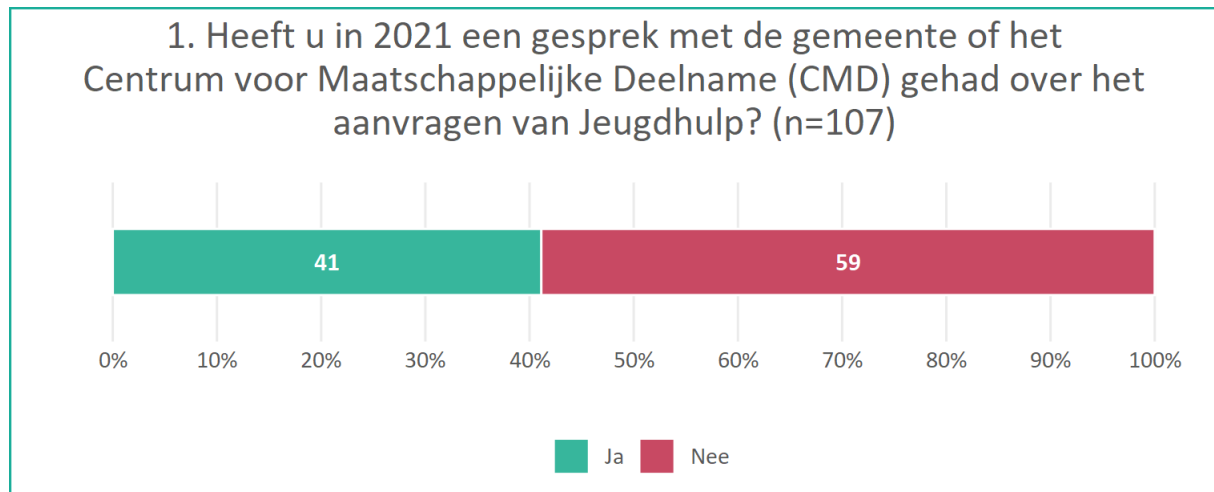
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Wanneer minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.



2 | Resultaten

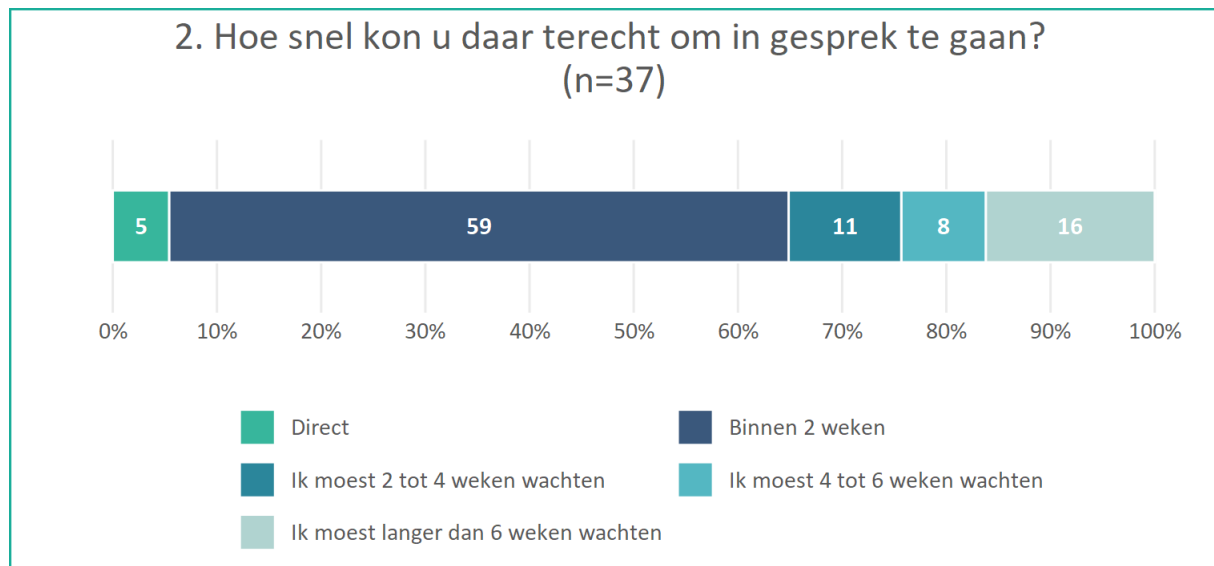
2.1 Contact met de gemeente

Wanneer ouders of jongeren via de gemeente een aanvraag voor Jeugdhulp doen komen zij in contact met een jeugdconsulent. De consulent zorgt ervoor dat er een gesprek plaatsvindt met de inwoner(s). Op basis van de bevindingen kan een hulpaanbod worden opgesteld.

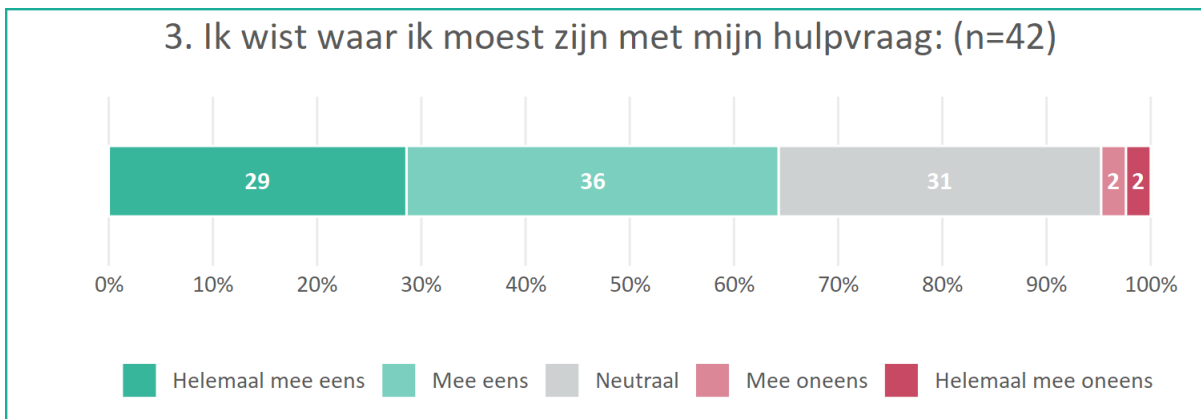


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=7).

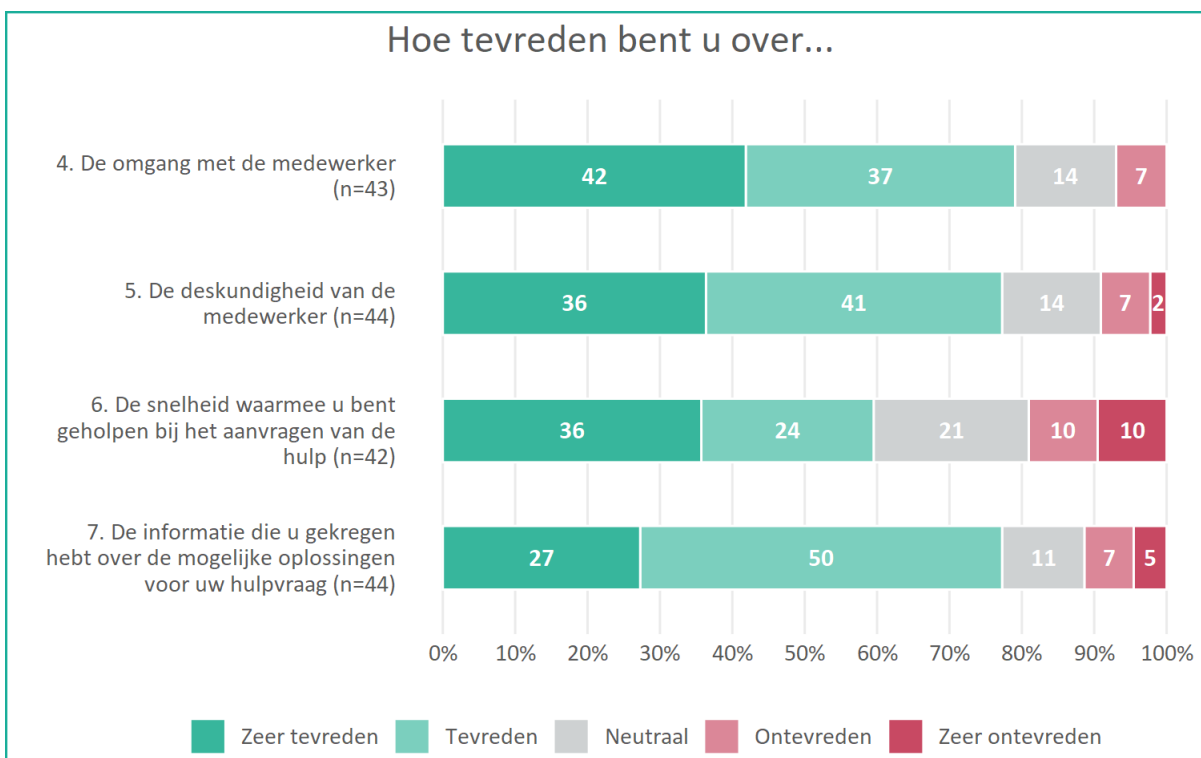
Vragen 2 tot en met 10 zijn alleen beantwoord door de deelnemers die hebben aangegeven een gesprek met de gemeente of het CMD te hebben gehad.



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=6).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=0).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4 (n=0); v5 (n=0); v6 (n=0); v7 (n=0).

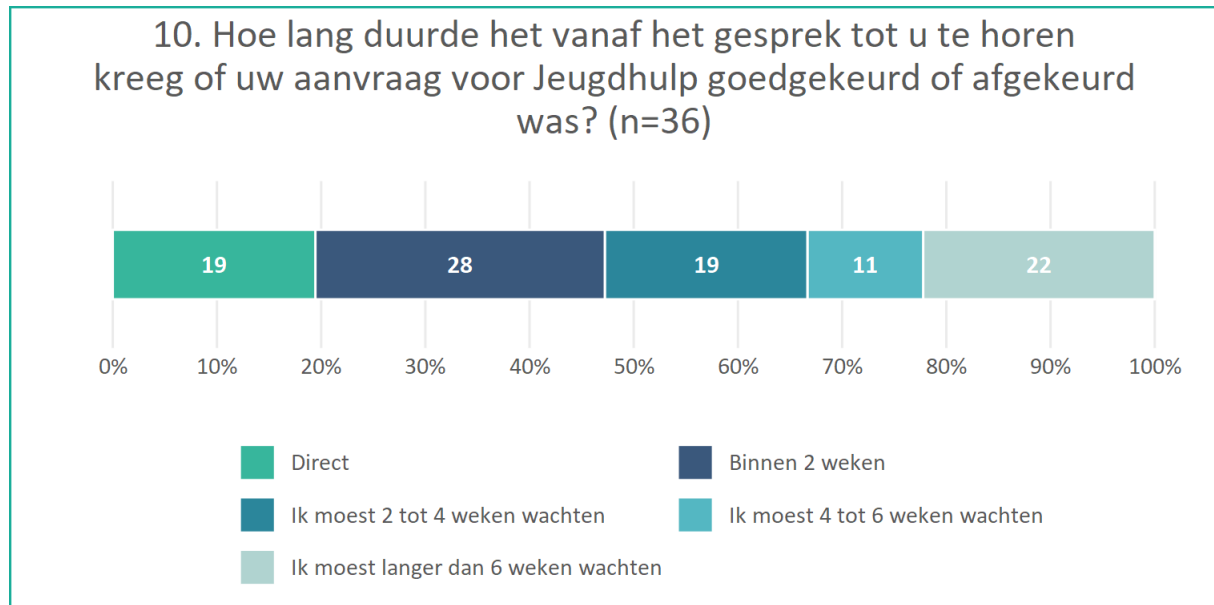
8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp. (n=44) (1=zeer slecht geholpen; 10=zeer goed geholpen)

	n	%
1	1	2,3
2	1	2,3
3	2	4,5
4	0	0,0
5	2	4,5
6	3	6,8
7	10	22,7
8	14	31,8
9	8	18,2
10	3	6,8
Gemiddelde:	7,3	

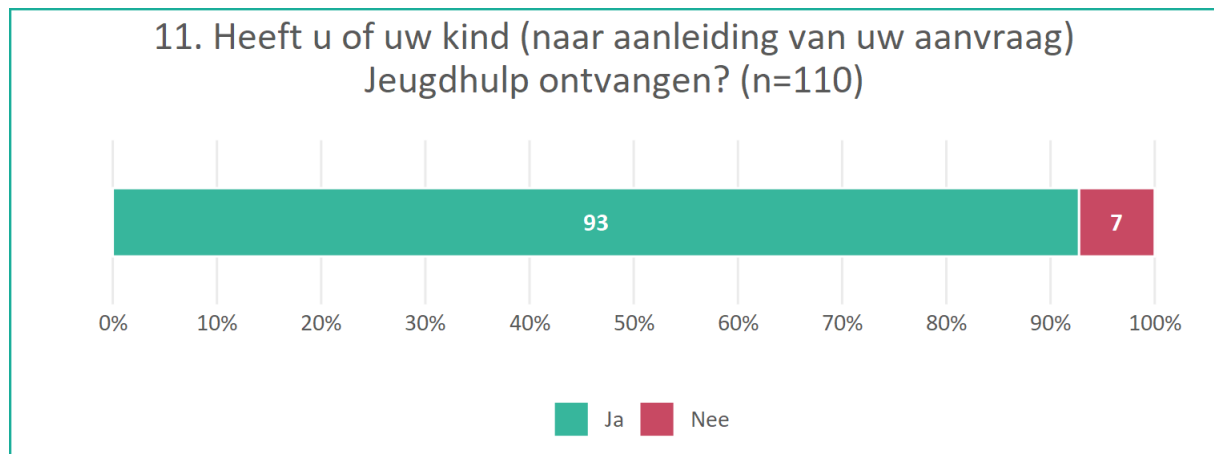


Vraag 9

De toelichtingen bij vraag 9 ‘Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?’ zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Antwoordoptie ‘Weet ik niet meer’: (n=7).

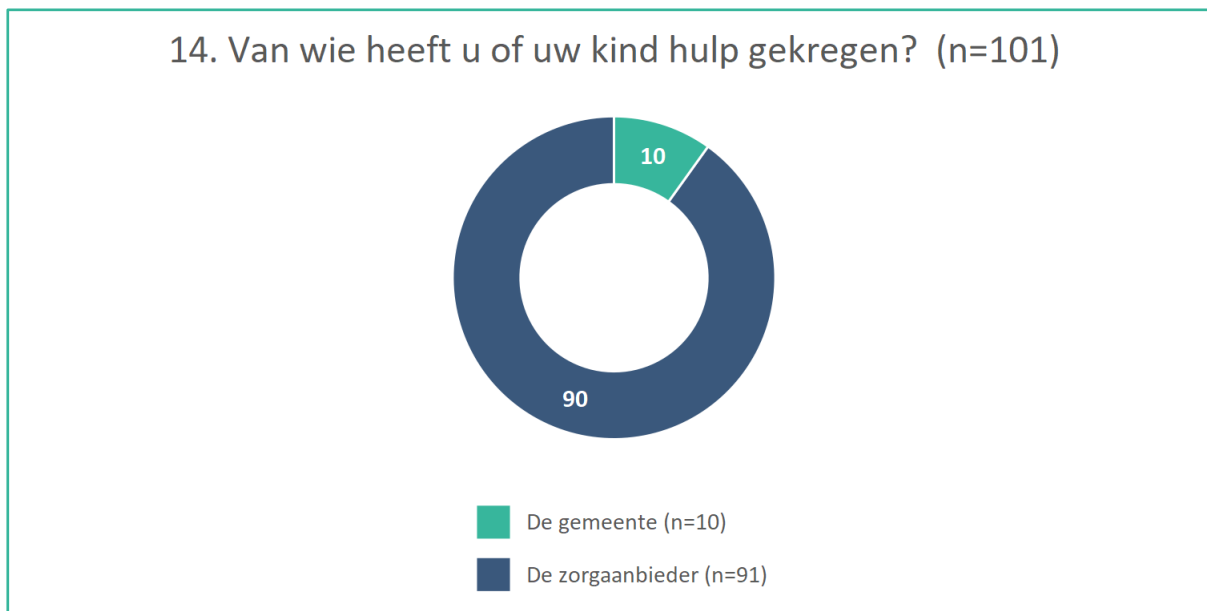


Vragen 12 en 13 zijn alleen beantwoord door deelnemers die hebben aangegeven geen hulp te hebben ontvangen. De vragen zijn door minder dan tien deelnemers beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven.

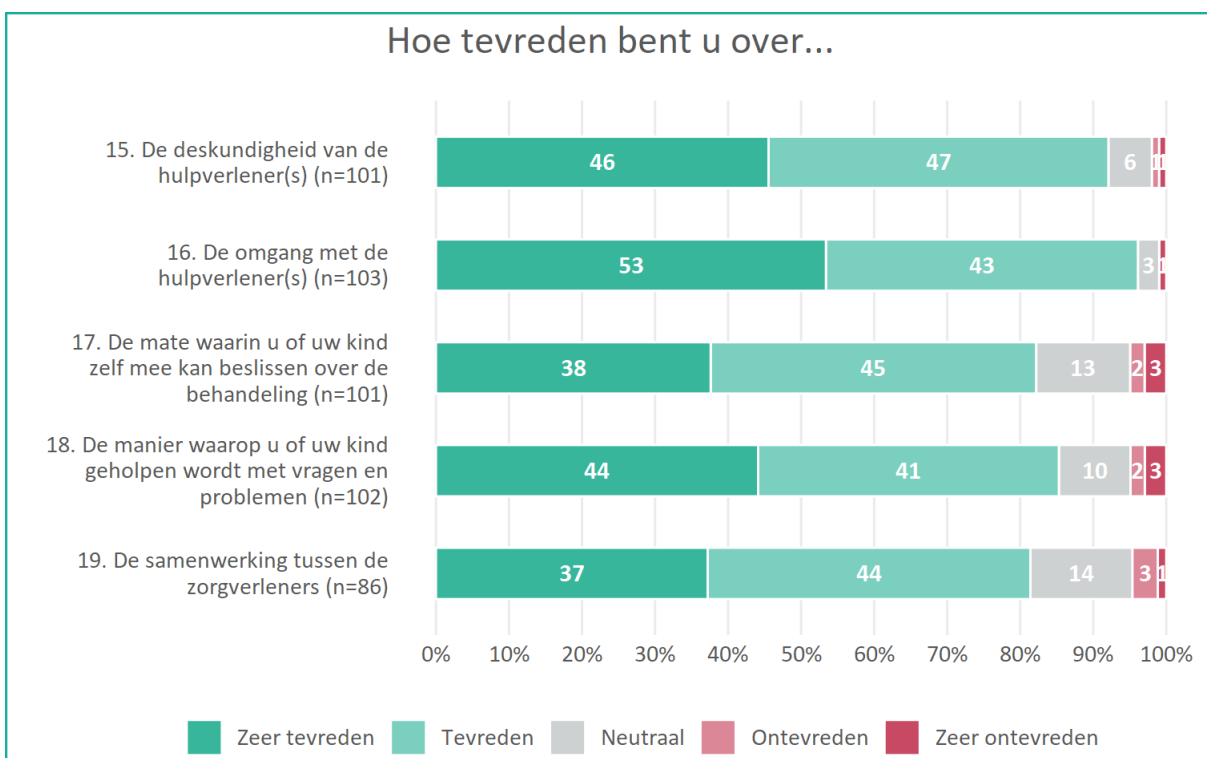


2.2 Kwaliteit van de hulp

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben jongeren en ouders Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Aan deelnemers is gevraagd wat ze van de hulp vinden die ze hebben gekregen. De vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die Jeugdhulp hadden ontvangen op het moment van invullen van de vragenlijst.



Bij antwoordoptie ‘Een zorgaanbieder’ geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Active4You (1x); Affect Dyslexie (11x); Apanta (3x); Autismepunt (5x); Basic Trust (2x); Bijzonder Jeugdwerk (1x); Breinz (1x); Connect (1x); De Viersprong (1x); EPI zorg (1x); GGzE (1x); Herlahof (2x); Jeugdpsycholoog Waalre (1x); Jeugd Veilig Verder (1x); Jeugdhulp Extra Geldrop (1x); KDC Heimdal (1x); KDC Severinus (1x); Kind- en Jeugd therapie Waalre (4x); Kindertherapeut (2x); Kluppluz (1x); LunetZorg (2x); Nerotho Jeugd (1x); Opdidakt (3x); POGGZ jeugd (1x); Praktijk Beckers kind en jeugdtherapie (1x); Praktijk kind en ouder (4x); Praktijk voor Kinder- en Jeugdtherapie (1x); Psychologenpraktijk Waalre (17x); Severinus (1x); Speltherapie (2x); Xperto (1x).



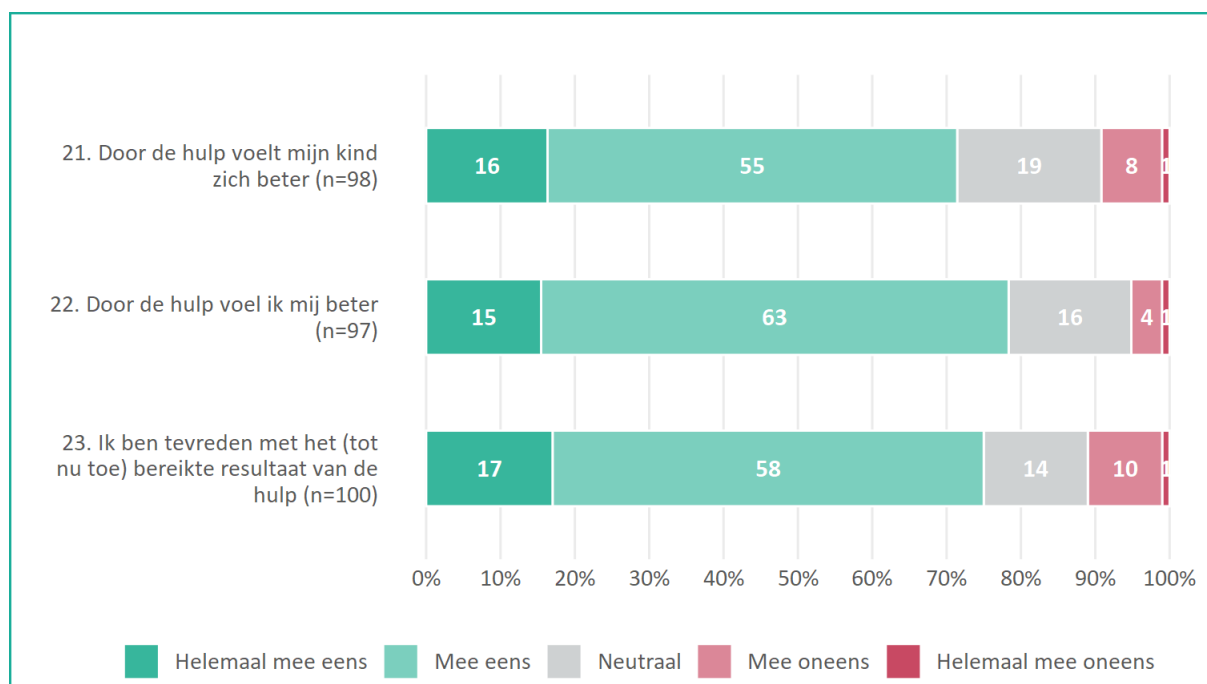
Antwoordoptie ‘Niet van toepassing’: v15 (n=0); v16 (n=0); v17 (n=2); v18 (n=1); v19 (n=17).



20. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp. (n=103) (1=zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	1	1,0
4	0	0,0
5	2	1,9
6	6	5,8
7	16	15,5
8	45	43,7
9	25	24,3
10	8	7,8
Gemiddelde:		8,0

2.3 Effect van de hulp

Hieronder wordt weergegeven in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft. Hierbij valt te denken aan een verbetering in het gedrag van het kind of een verbetering in de prestaties of school, werk of dagbesteding.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v21 (n=5); v22 (n=6); v23 (n=3).

Vraag 24

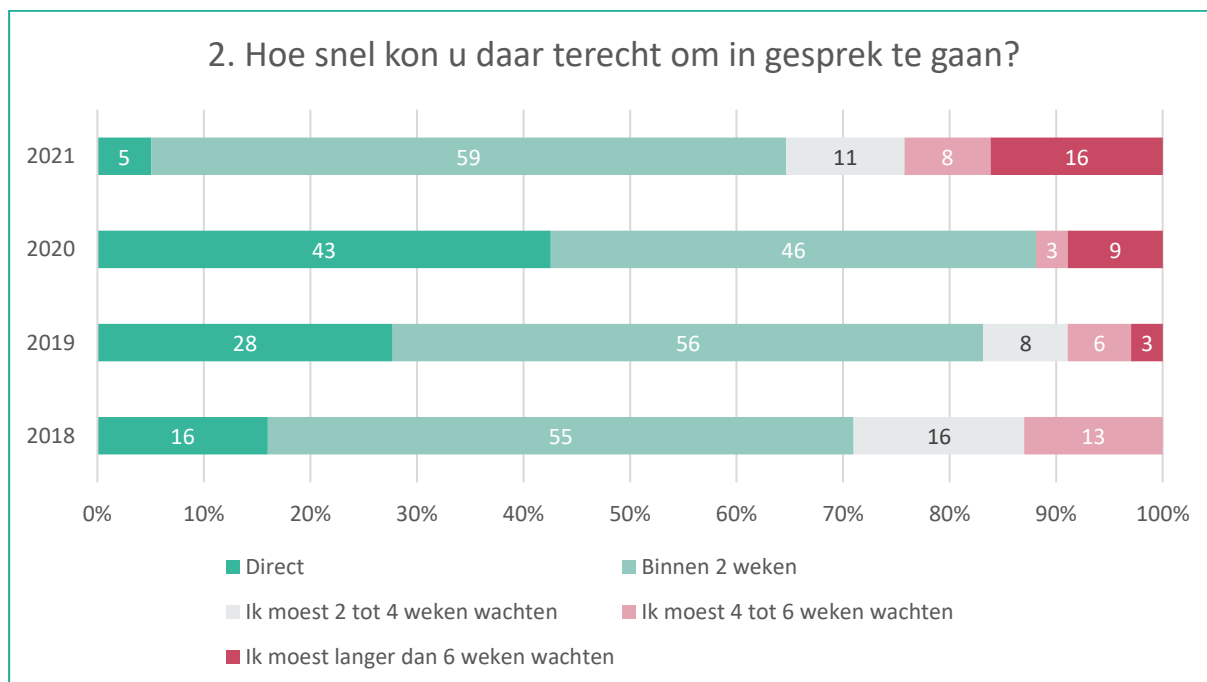
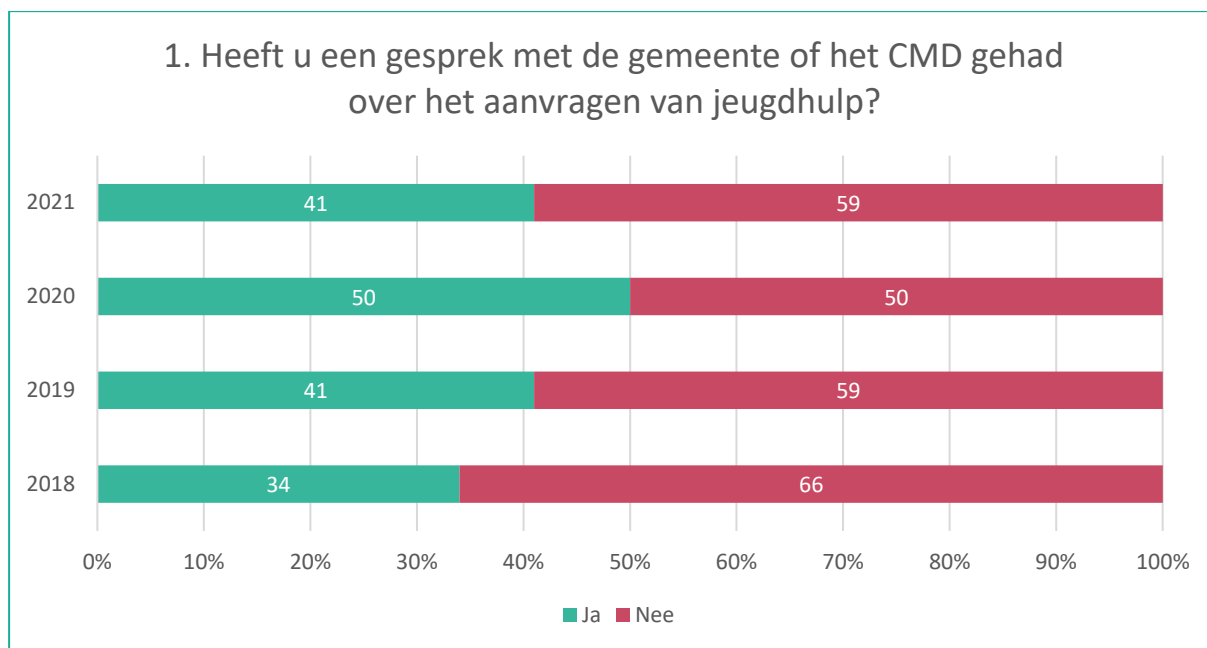
De toelichtingen bij vraag 24 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die uw kind ontvangen heeft?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagen-rapport.

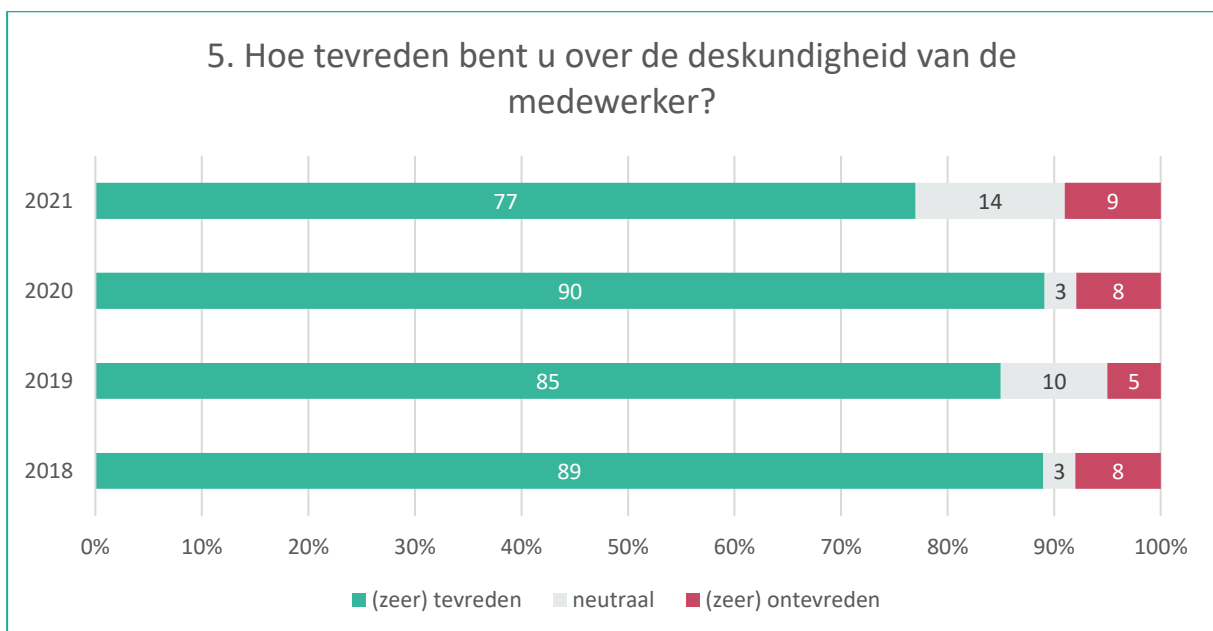
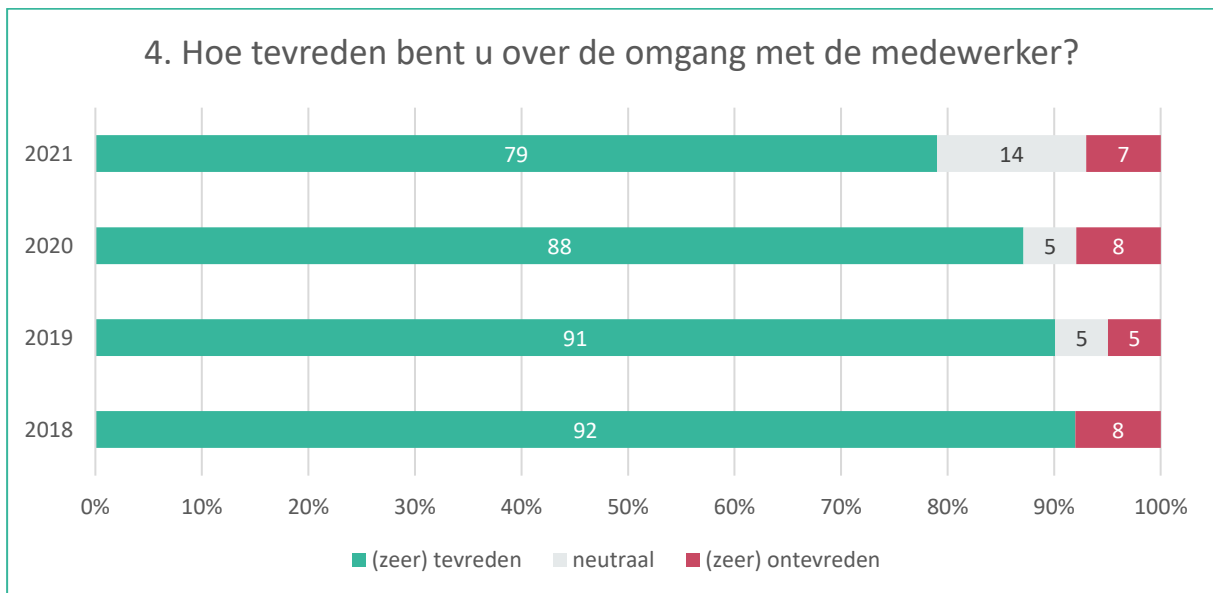
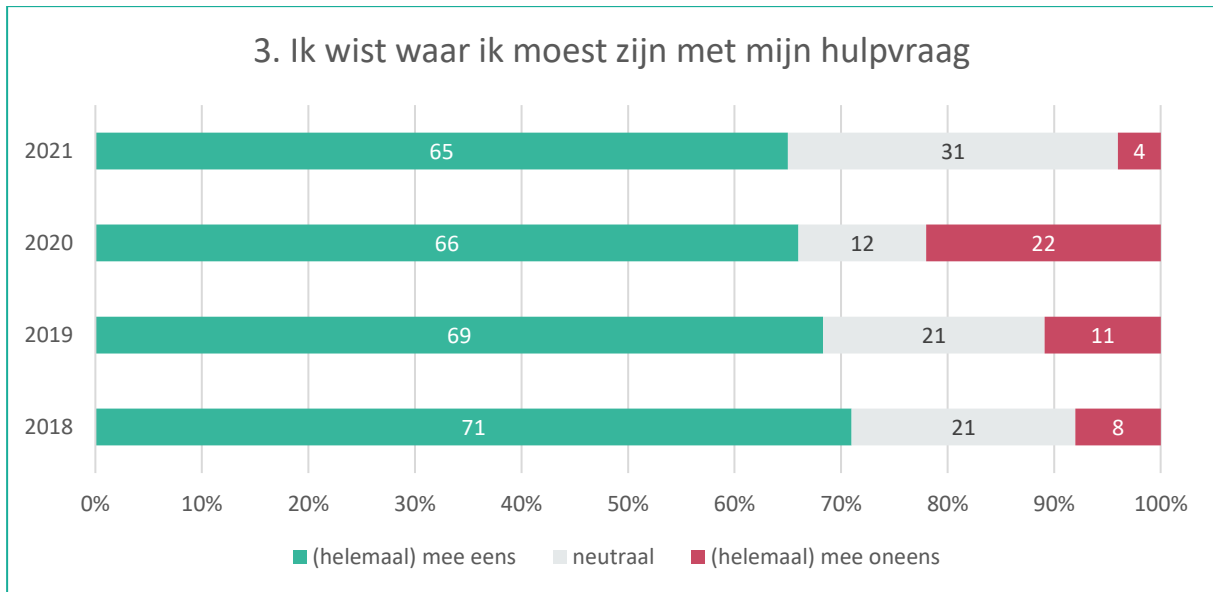


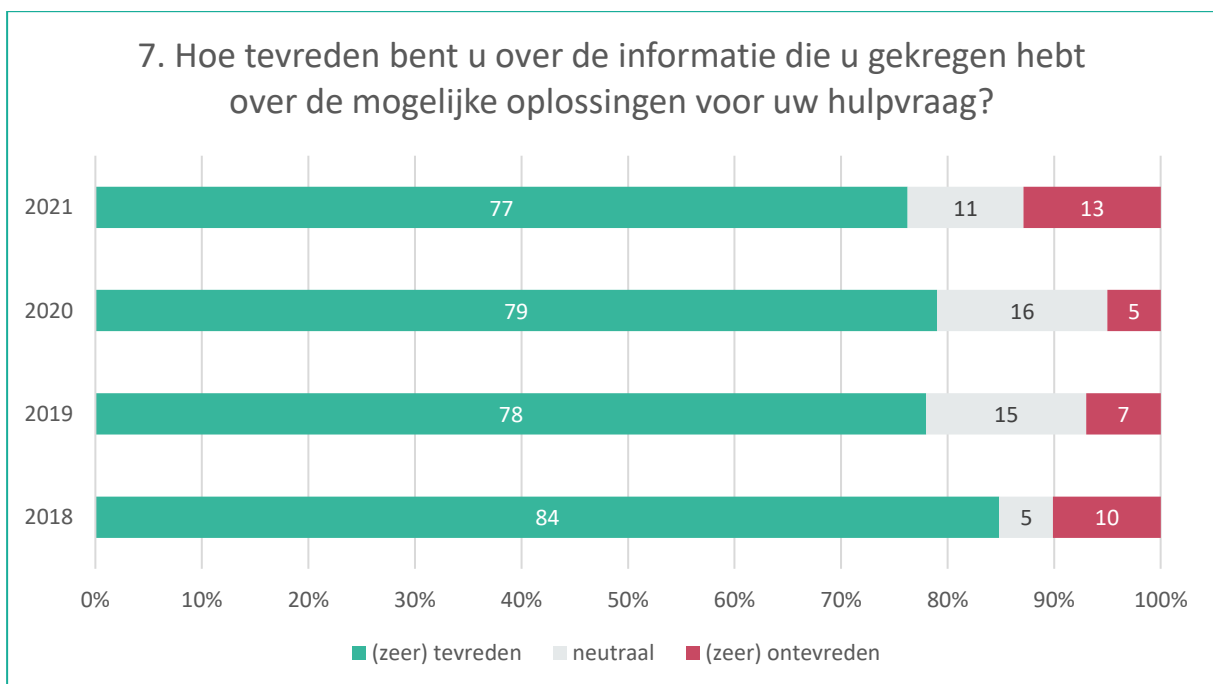
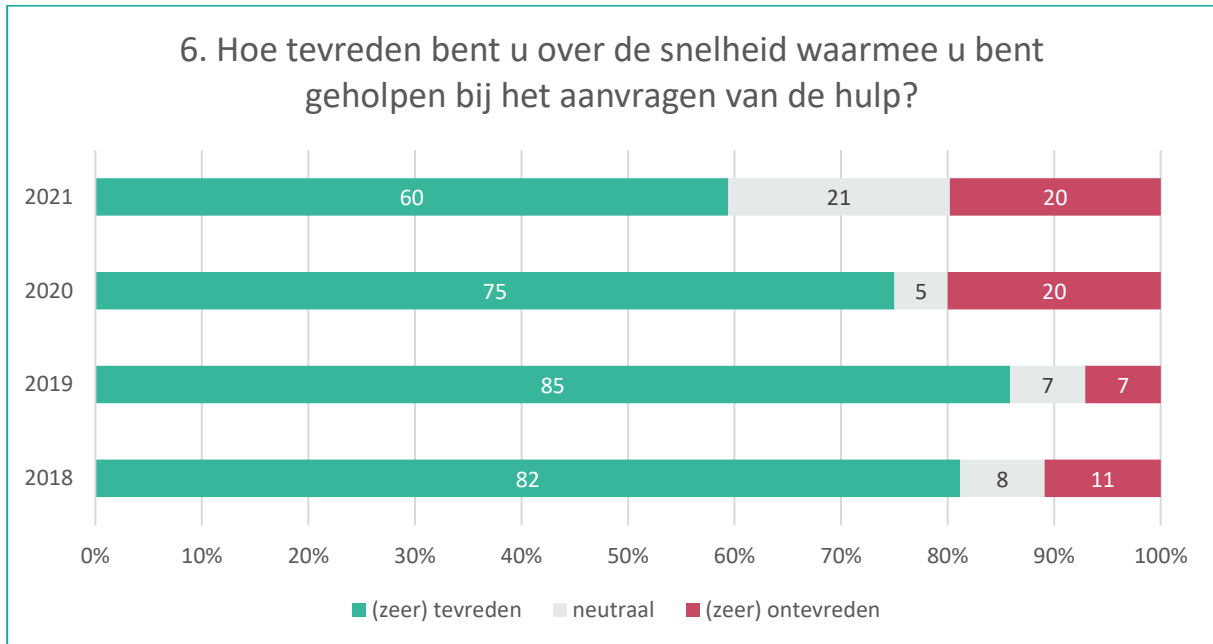
3 | Vergelijking voorgaande meetjaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2021 vergeleken met die van eerdere meetjaren. De vergelijking wordt weergegeven in grafieken. De resultaten van meerkeuzevragen en open vragen worden niet gepresenteerd. De vragen die door minder dan tien deelnemers zijn beantwoord, worden ook niet getoond.

3.1 Contact met de gemeente

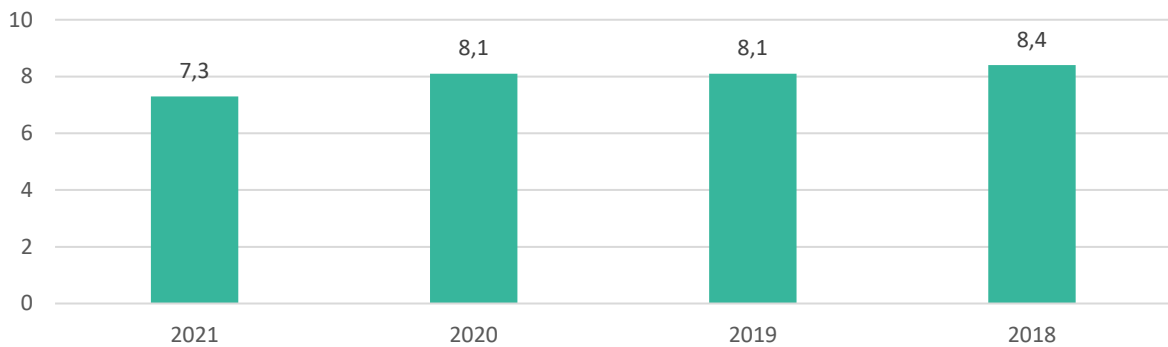




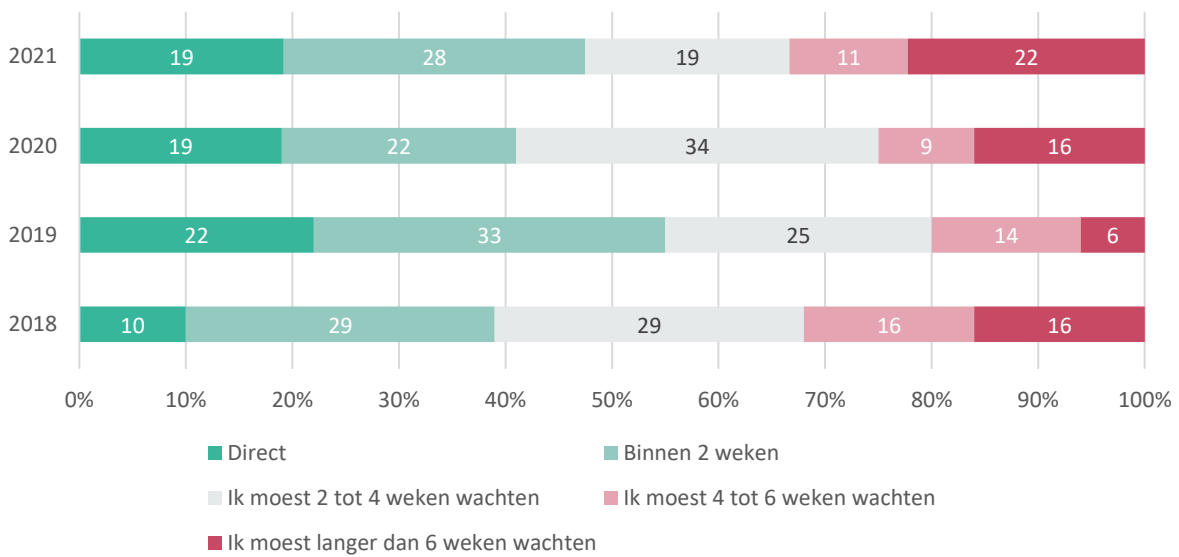


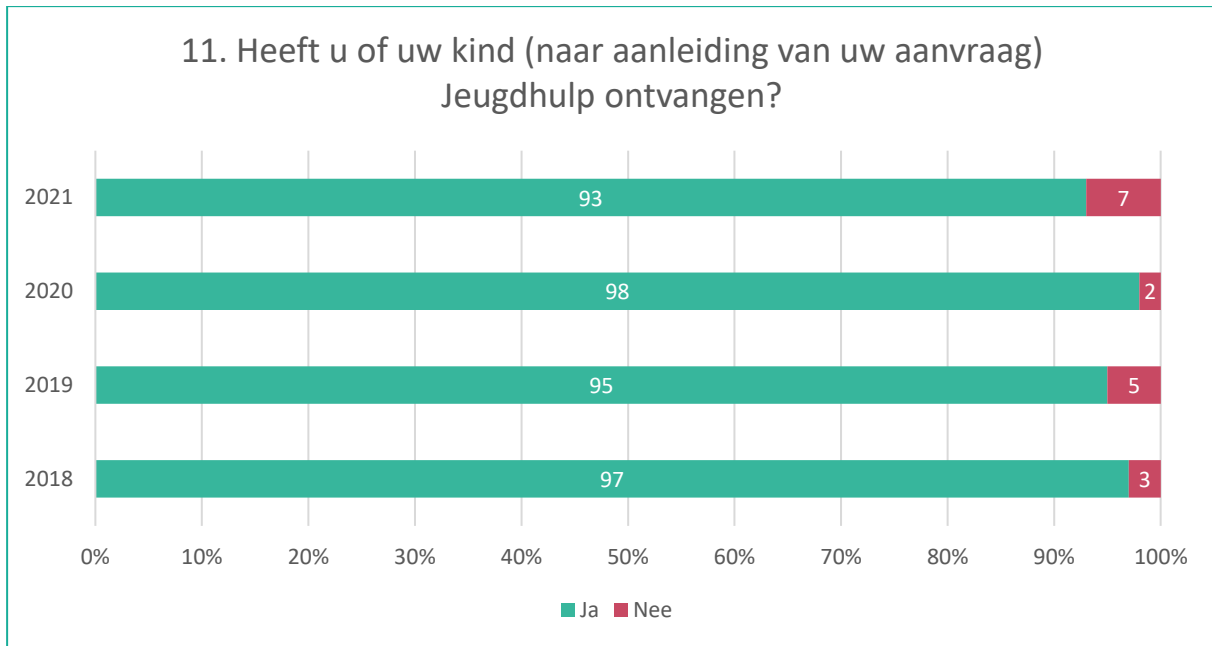


8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp (1=zeer slecht geholpen; 10=uitstekend geholpen)

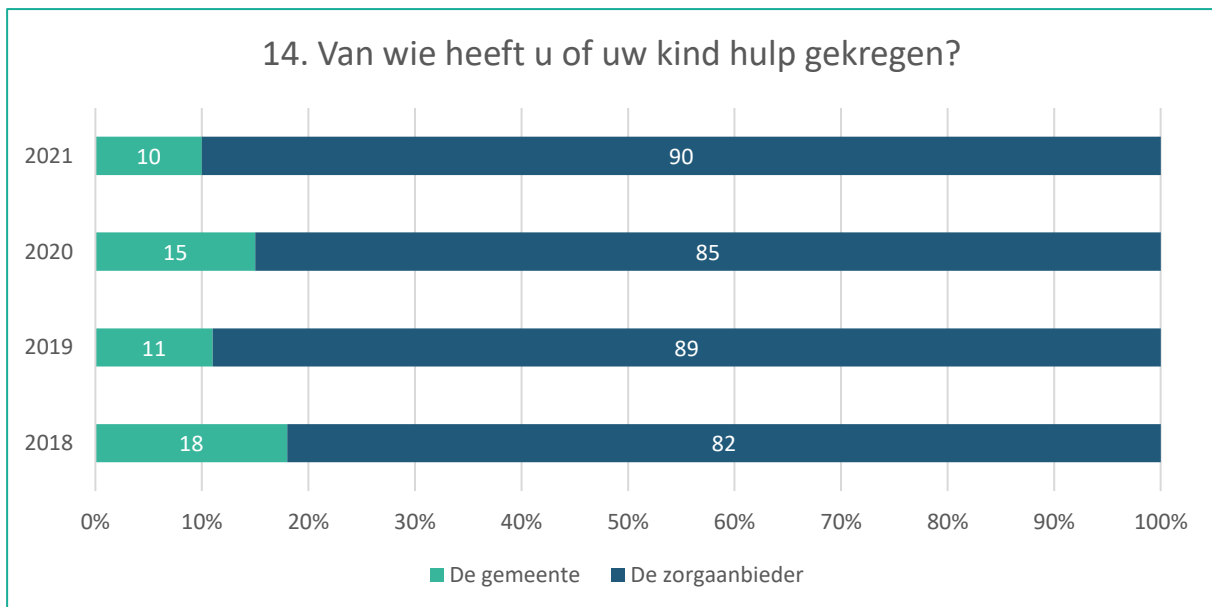


10. Hoe lang duurde het vanaf het gesprek tot u te horen kreeg of uw aanvraag voor Jeugdhulp goedgekeurd of afgekeurd was?



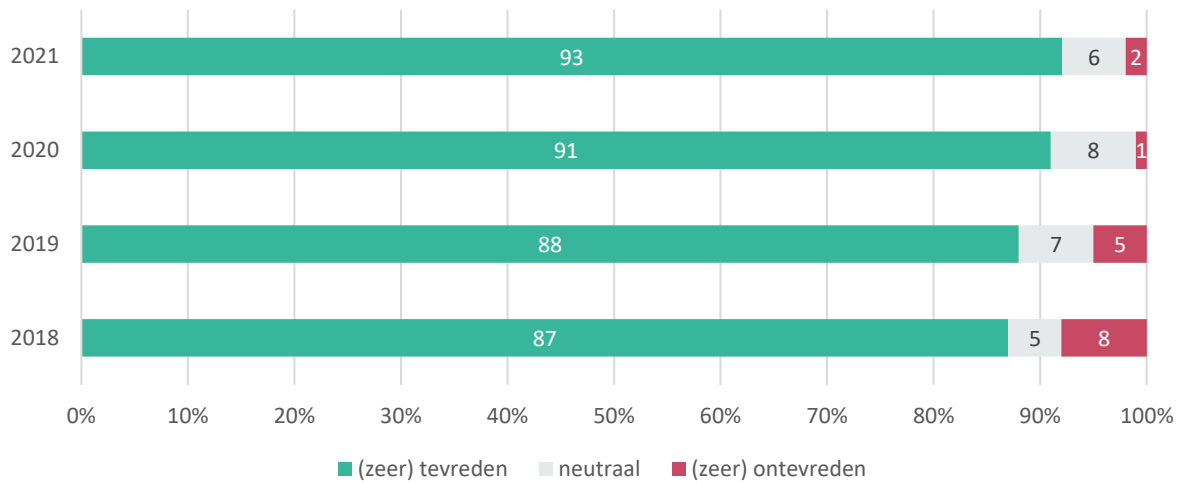


3.2 Kwaliteit van de hulp

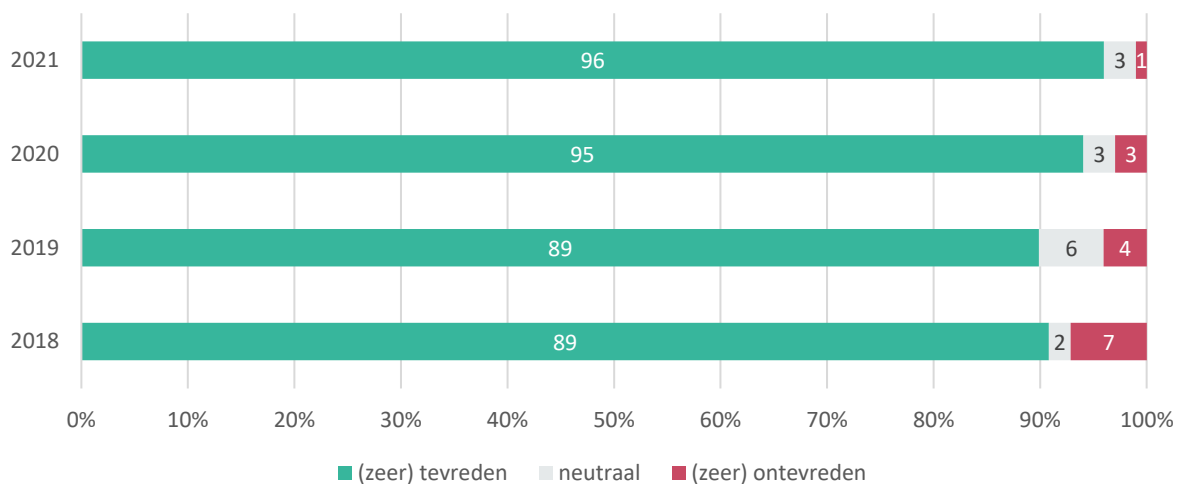


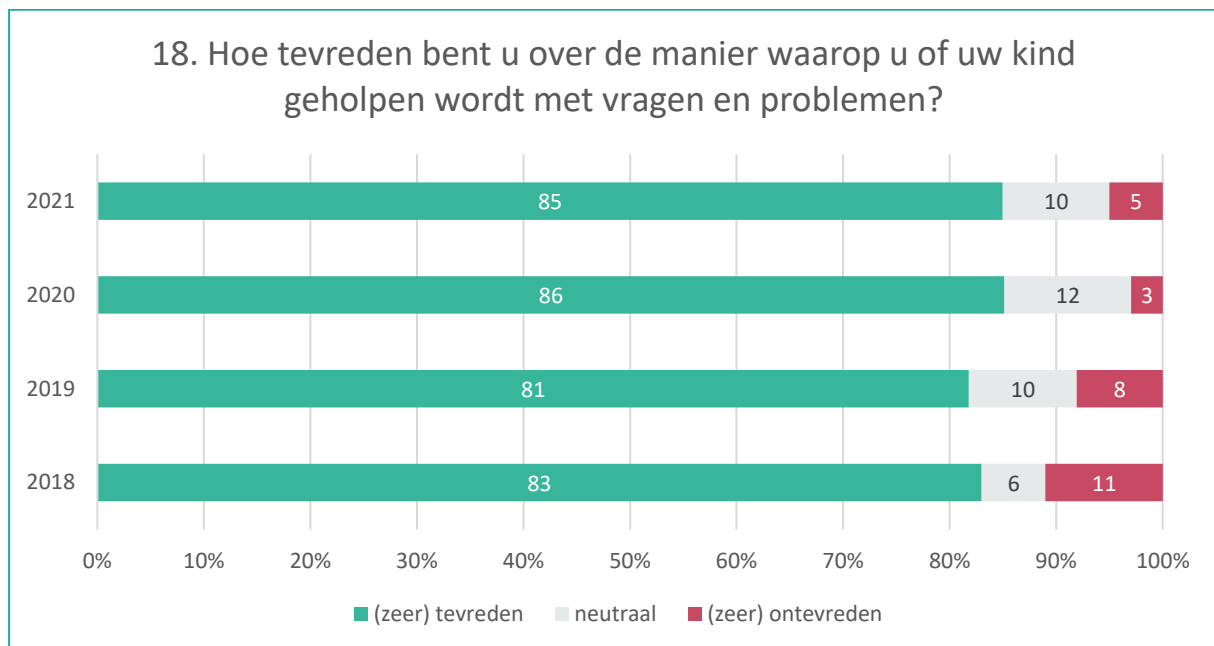
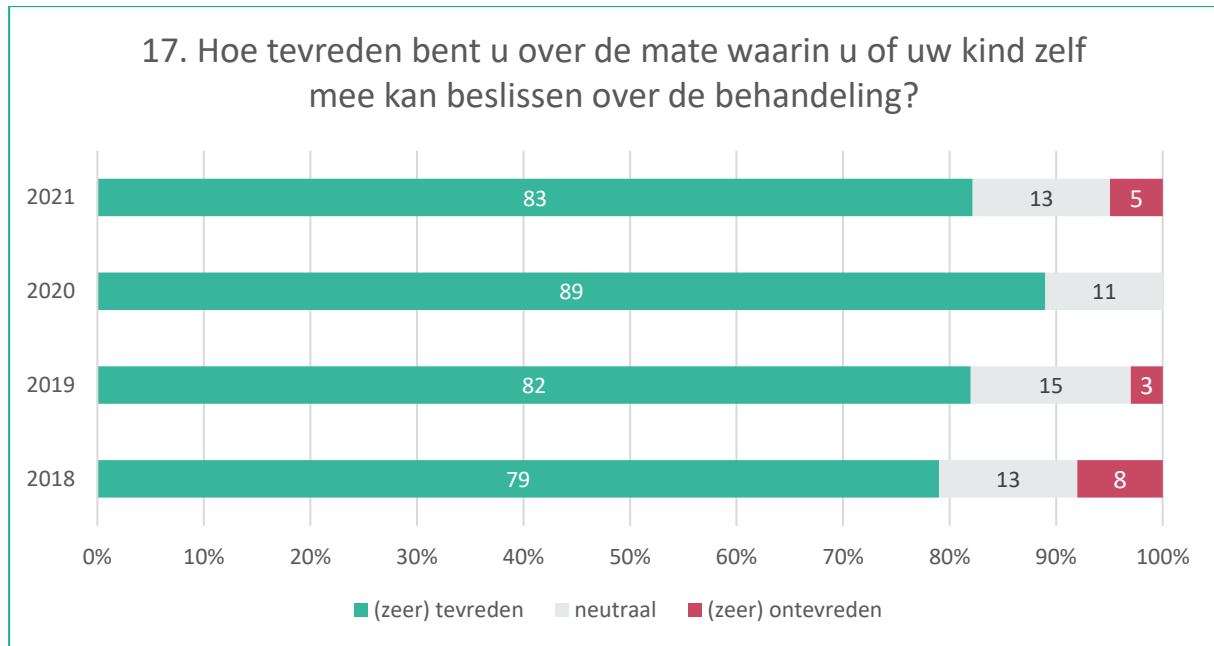


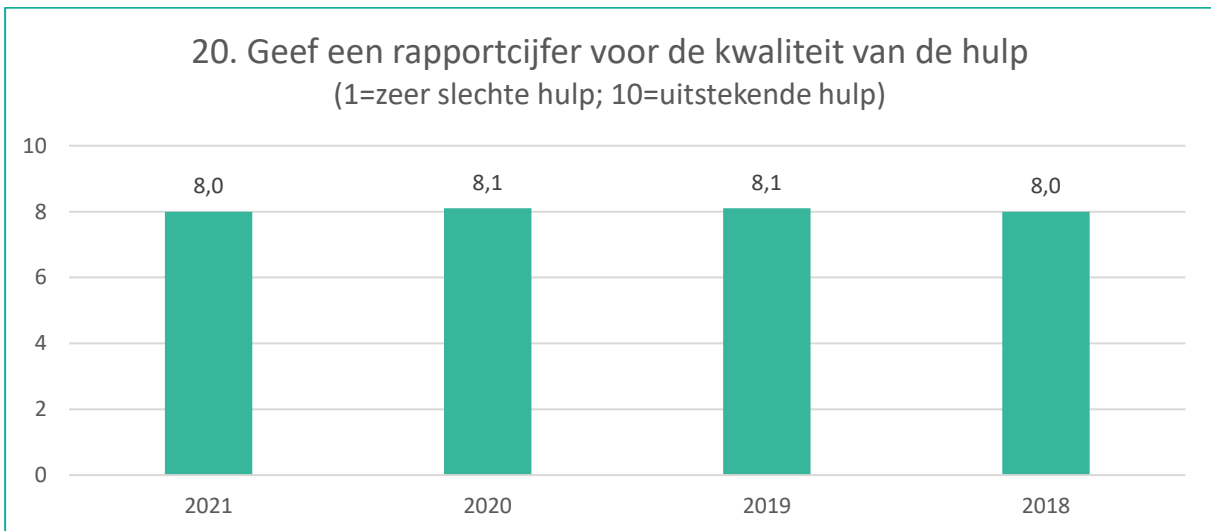
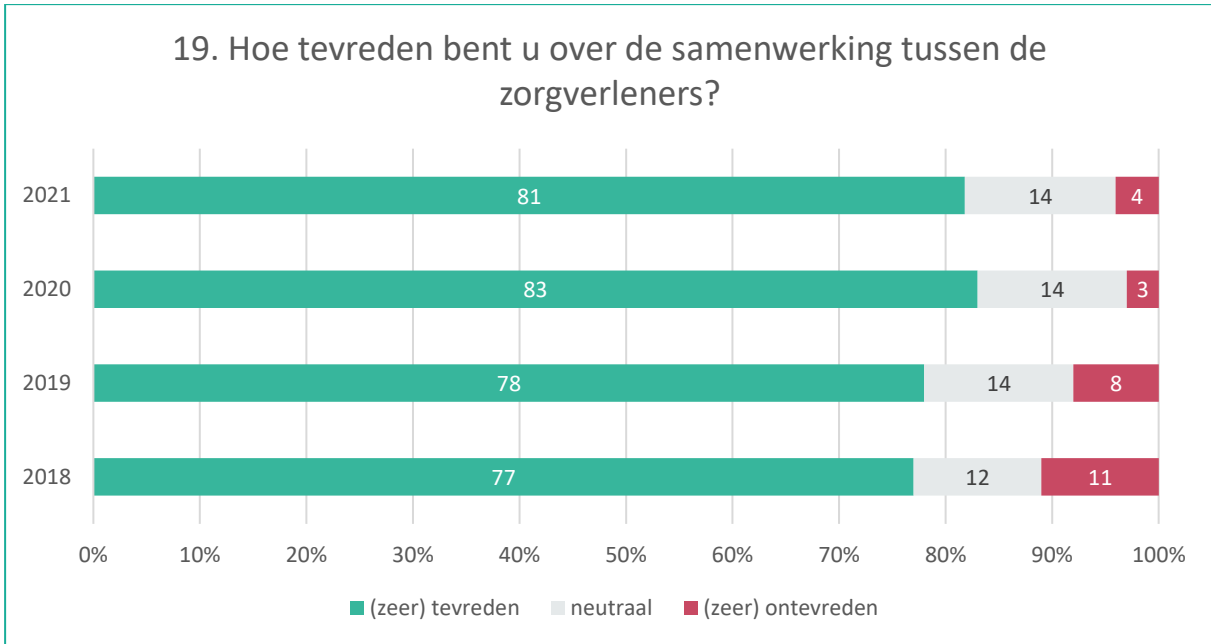
15. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de hulpverleners?



16. Hoe tevreden bent u over de omgang met de hulpverleners?

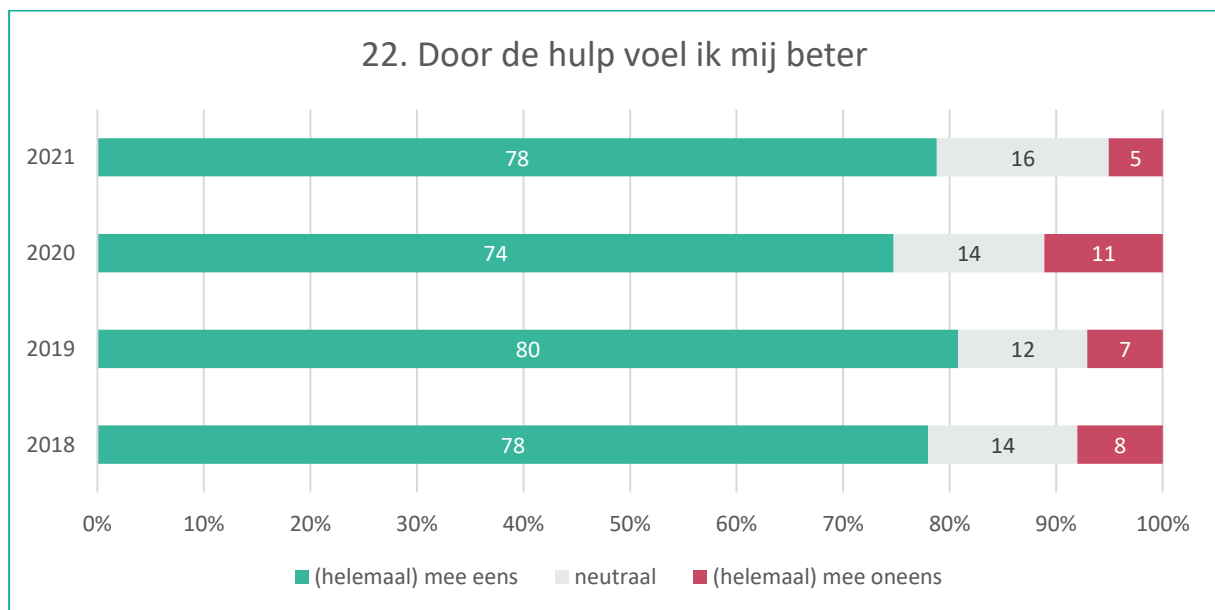
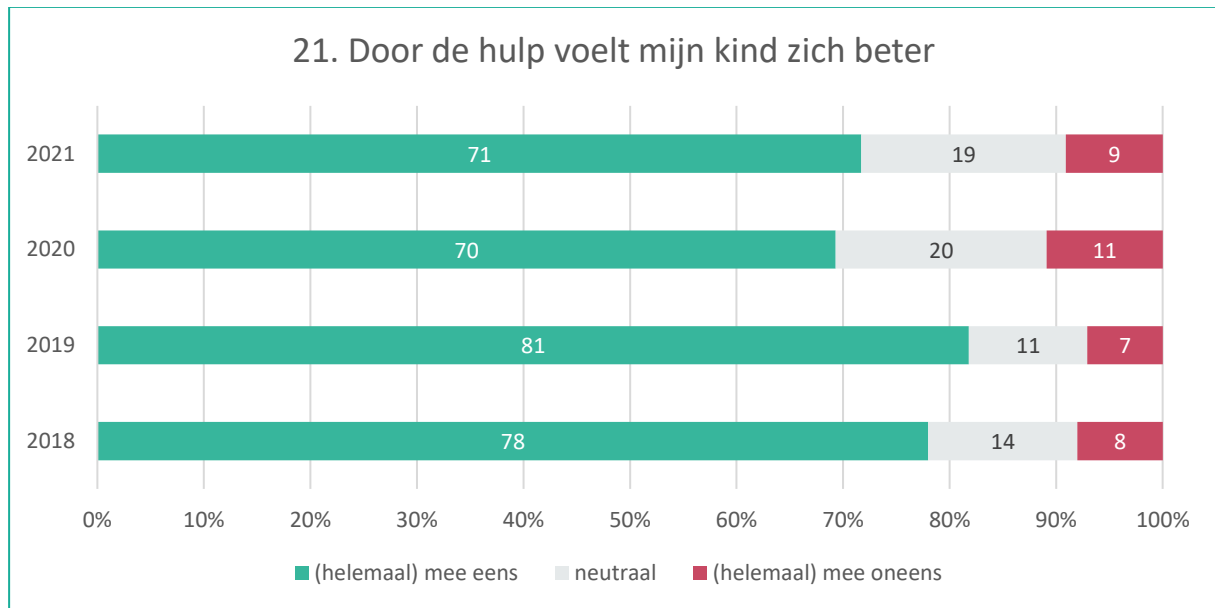


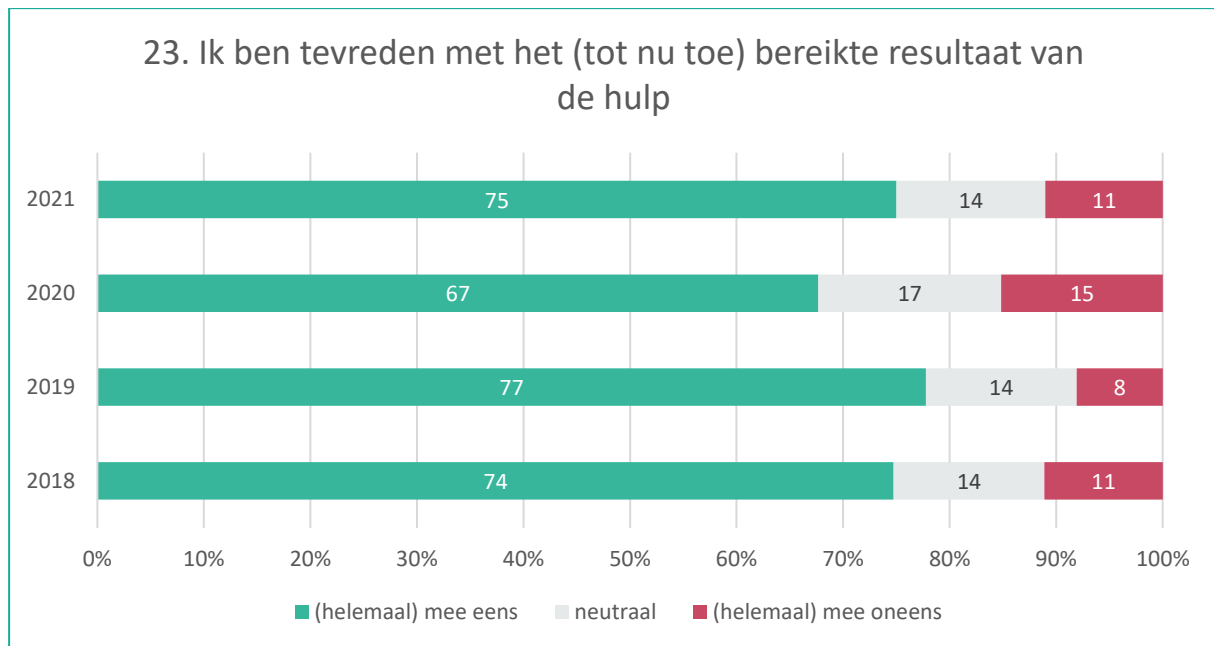






3.3 Effect van de hulp





Uw contactpersonen

Marieke Steeman – m.steeman@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@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
www.zorgfocuz.nl

