

RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet 2023

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2023 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/verzorgers van kinderen van 0 tot 15 jaar en jongeren tussen 12 en 15 jaar. Dit rapport bevat de resultaten voor zowel **ouders/verzorgers** als **jongeren tussen 12 en 15 jaar**.

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 bevroegd. Na afloop van elk kwartaal zijn uitnodigingen voor deelname verzonden naar cliënten die het kwartaal daarvoor jeugdhulp hebben aangevraagd, en naar hun ouder(s)/verzorger(s). In totaal hebben 505 jongeren en/of ouders/verzorgers van cliënten een uitnodiging ontvangen; 69 van hen hebben deze vragenlijst ingevuld (14%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de jeugdhulp?

45% van de respondenten heeft in 2023 een gesprek over het aanvragen van jeugdhulp bij het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) gehad. 65% daarvan geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 62% geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. 86% is tevreden met de omgang met de medewerkers. Respondenten geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,5 voor de manier waarop ze geholpen zijn bij het aanvragen van jeugdhulp.

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

84% van de respondenten heeft hulp ontvangen van een zorgaanbieder. Over de deskundigheid van de hulpverleners is 91% tevreden. Ook zijn de meeste respondenten tevreden over de omgang met de hulpverleners, namelijk 92%. 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 8,2.

Ervaren respondenten een effect van de hulp?

74% van de respondenten geeft aan dat het kind zich beter voelt door de hulp. Daarnaast geeft 84% aan zichzelf beter te voelen. Tot slot zegt 74% tevreden te zijn met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp.

Cliëntervaringsonderzoek 2023

Gemeente Waalre – Jeugdwet

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2023. De doelgroep bestaat uit ouders/verzorgers en jongeren (0 tot en met 15 jaar) die een aanvraag hebben gedaan of van jeugdhulp gebruik hebben gemaakt. Ouders/verzorgers en jongeren konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	504
Ingevuld	69
Respons	14%

CONTACT



65%

wist waar zij moest zijn



62%

werd snel geholpen



89%

vindt de medewerker deskundig

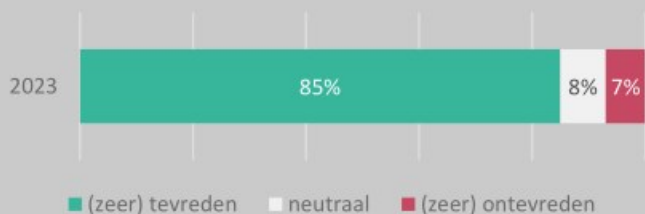


86%

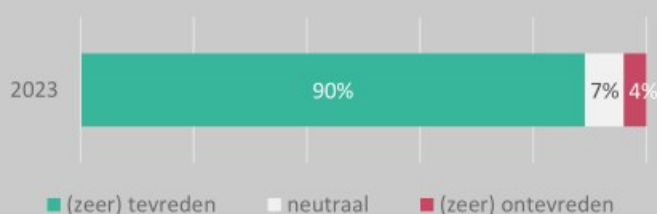
vindt de omgang met de medewerker goed

KWALITEIT

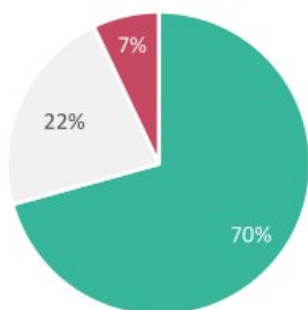
Tevredenheid over de hulp bij vragen en problemen



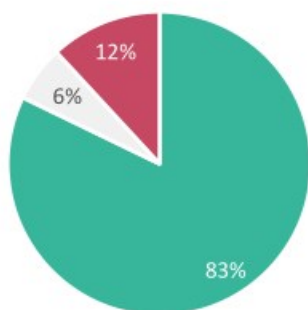
Tevredenheid over het meebeslissen over de hulp



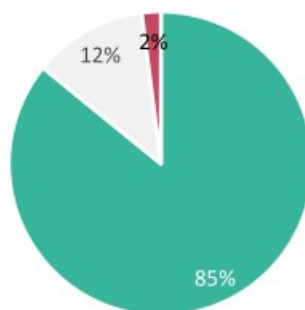
RESULTAAT



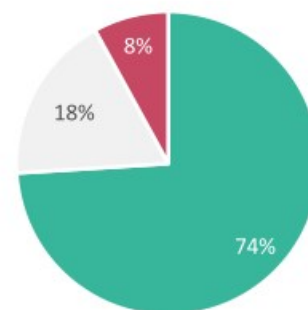
Door de hulp voelt mijn kind zich beter



Door de hulp voel ik mij beter (jongeren)



Door de hulp voel ik mij beter (ouders/verzorgers)



Ik ben tevreden over het bereikte resultaat van de hulp



Inhoudsopgave

Samenvatting

Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1

1 | Inleiding

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	6

2 | Resultaten

2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Kwaliteit van de hulp	10
2.3 Effect van de hulp	12



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 haar inwoners met het aanvragen van jeugdhulp. Wanneer ouders/verzorgers 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 bekijkt 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/verzorgers 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/verzorgers.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2023 een aanvraag hebben gedaan of gebruik gemaakt hebben van jeugdhulp. Alle jongeren en ouders/verzorgers die in 2023 een aanvraag voor jeugdhulp hebben gedaan en naar aanleiding daarvan hulp vanuit de Jeugdwet hebben ontvangen, zijn uitgenodigd. Het gaat om deze doelgroepen:

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

Dit rapport bevat de resultaten van zowel **ouders/verzorgers** als **jongeren tussen de 12 en 15 jaar**.

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/verzorgers 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/verzorgers en jongeren hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van Zorgfocuz ontvangen. Na drie weken hebben ze een herinneringsbrief ontvangen. Het betreft hierbij alleen ouders/verzorgers 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

De jongeren van 12 tot en met 15 jaar hebben dezelfde vragenlijst gekregen dan de ouder(s)/verzorger(s) van cliënten. Wel worden de groepen aangesproken met een verschillende aanspreekvorm. Hier is voor gekozen omdat het gebruikelijk is om ouder(s)/verzorger(s) met 'u' aan te spreken, en jongeren informeel met 'je'. De vragen zijn op de aanspreekvorm na gelijk, hierom worden beide doelgroepen gezamenlijk gerapporteerd. Bij de grafieken is in dit rapport de aanspreekvorm voor de ouder(s)/verzorger(s) aangehouden.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten 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 respondenten alsook de bijbehorende respons.

Responstabel			
	Totaal	Ouders/verzorgers	Jongeren
Aantal verzonden vragenlijsten	504	281	223
Aantal ingevulde vragenlijsten	69	47	22
Respons	14%	17%	10%
Nauwkeurigheidsmarge	11,0%	-	-

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle ouders/verzorgers van jeugdhulpcliënten en jongeren tussen 12 en 15 jaar die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle ouders/verzorgers van jeugdhulpcliënten en jongeren tussen 12 en 15 jaar die in 2023 ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 11,0% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 11,0% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 39,0% en 61,0% zijn.

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



1.2.3.1 Responspercentage vergelijken

De gemeente Waalre wil graag weten wat hun responspercentage is in vergelijking met andere gemeenten. In tegenstelling tot de Wmo bestaat voor het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet geen landelijke publicatie. Daarom is gekeken naar de responspercentages van de cliëntervaringsonderzoeken Jeugdwet die ZorgfocuZ voor tientallen gemeenten uitvoert. De doelgroep Jeugd (jongeren en hun ouders/verzorgers) is een lastig te bereiken doelgroep. Het responspercentage is daardoor ook aanzienlijk lager dan bijvoorbeeld bij het cliëntervaringsonderzoek van de Wmo. Gemiddeld gezien vullen tussen 10% en 15% van de jongeren, en tussen de 15% en 20% van de ouders/verzorgers de vragenlijst in. Belangrijke vermelding hierbij is dat de onderzoeken per gemeente op verschillende manieren opgezet zijn, dat de vragenlijsten van elkaar verschillen en dat ook de doelgroep sterk varieert. Hierdoor geven deze percentages alleen een indicatie.

1.3 Leeswijzer

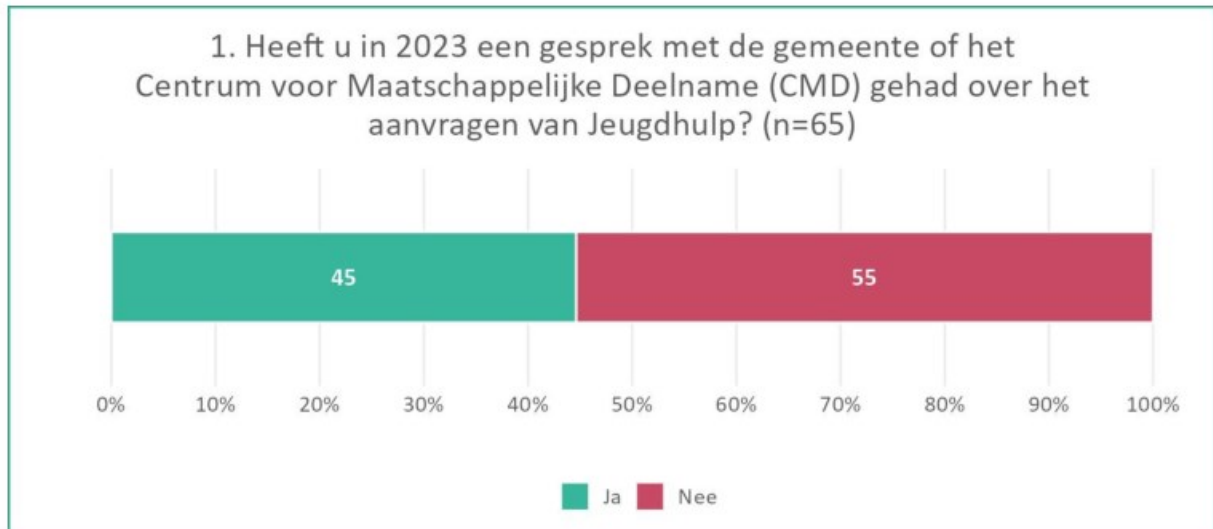
In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de toegang tot de jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten 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 respondenten. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). Wanneer minder dan tien respondenten een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten niet in grafieken gepresenteerd. Dit om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de respondenten te waarborgen. De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.

2 | Resultaten

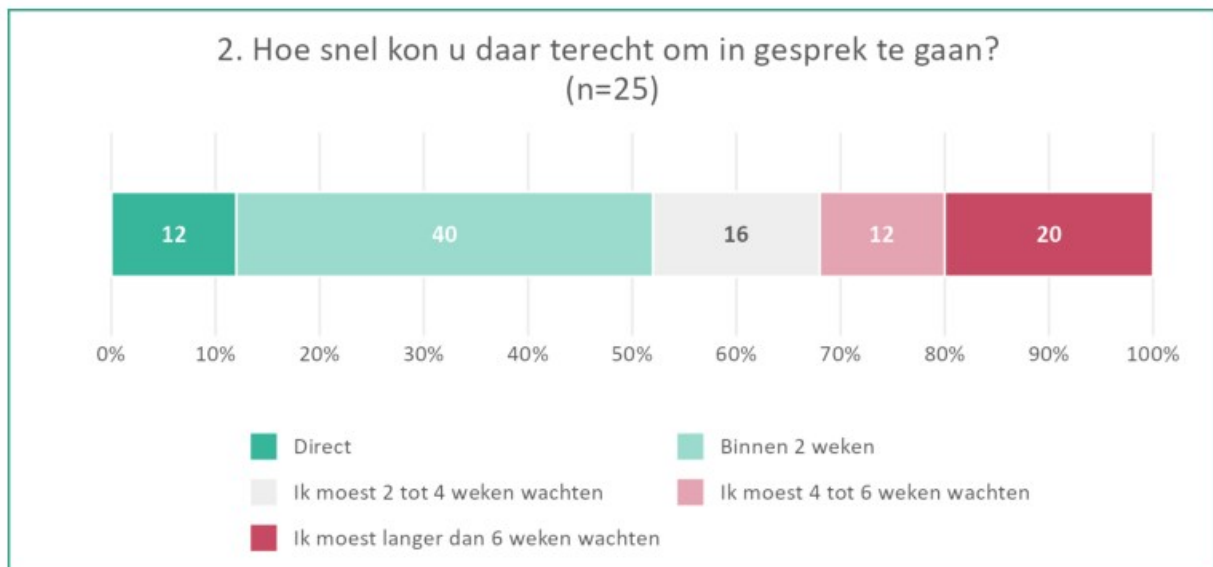
2.1 Contact met de gemeente

Wanneer ouders/verzorgers 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. De vragen in deze paragraaf gaan over de ervaringen met het contact met de gemeente.

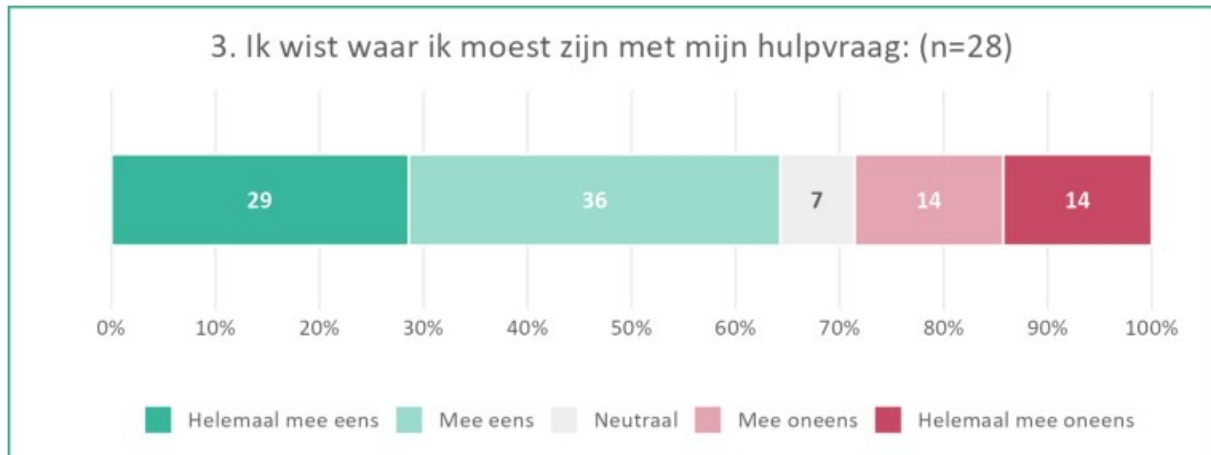


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=4).

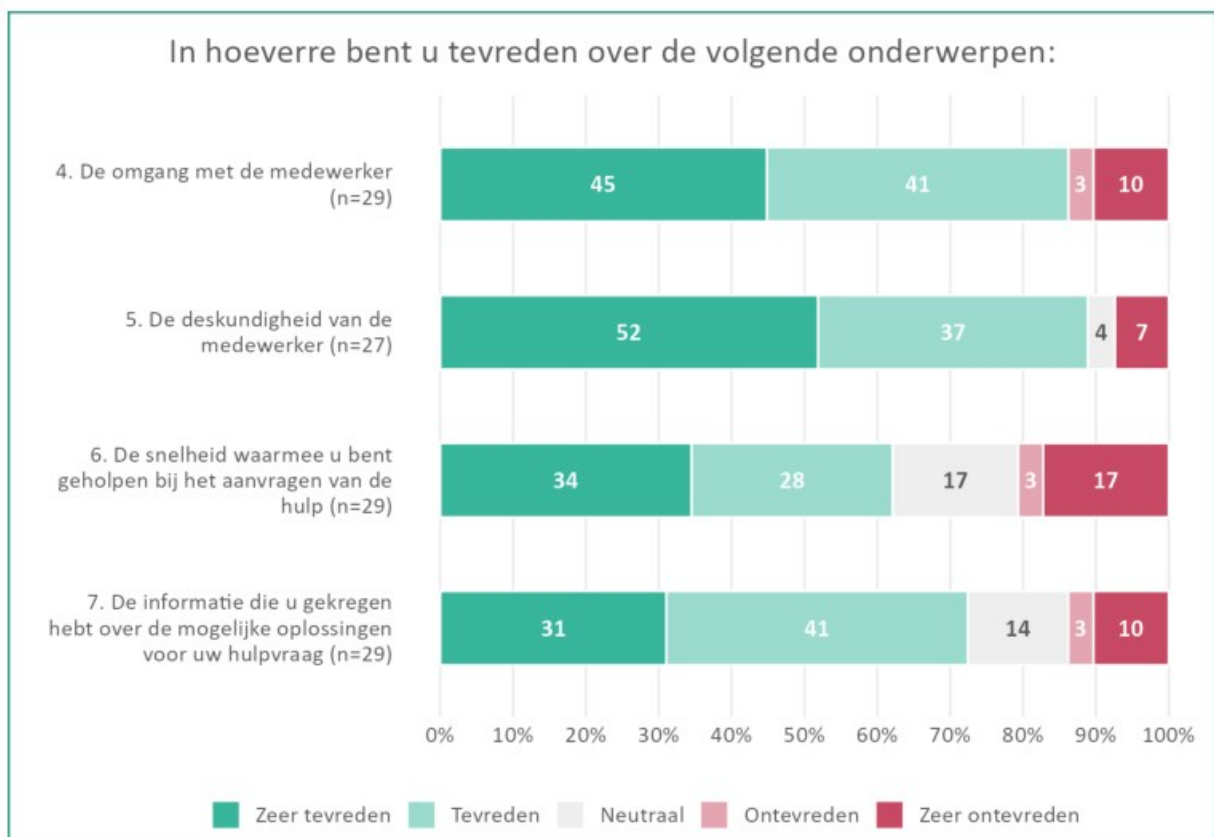
Vragen 2 tot en met 10 zijn alleen beantwoord door de respondenten die hebben aangegeven een gesprek met de gemeente of het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) te hebben gehad.



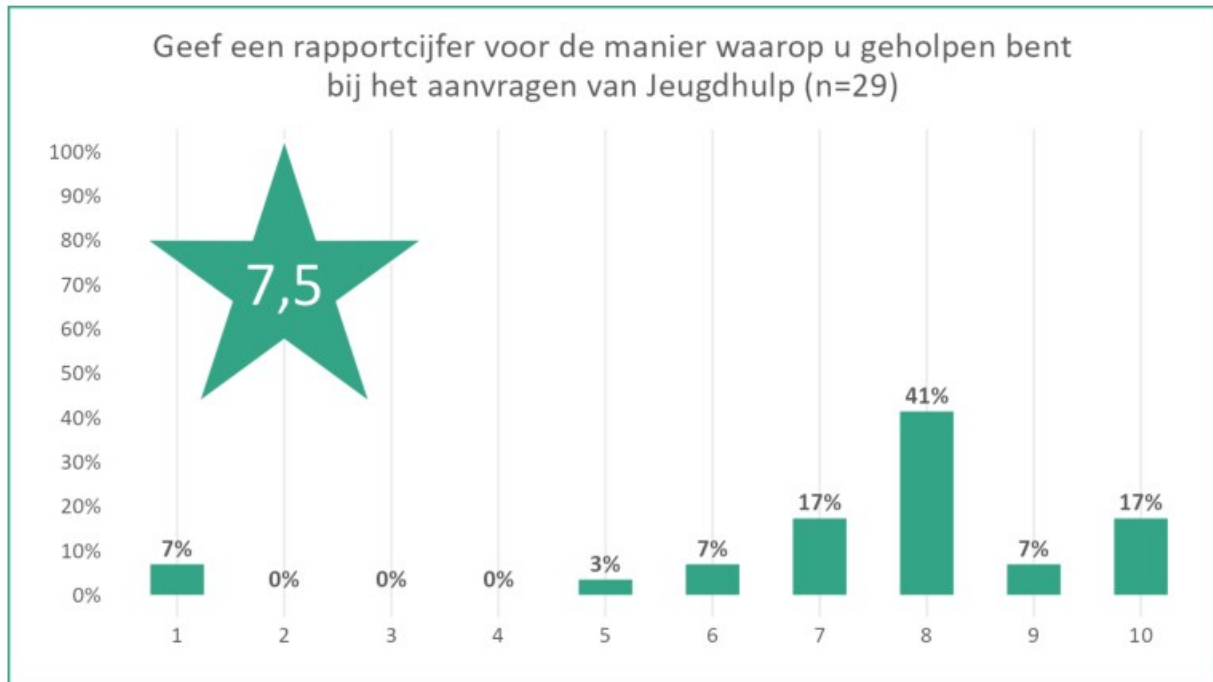
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=4).



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=1).



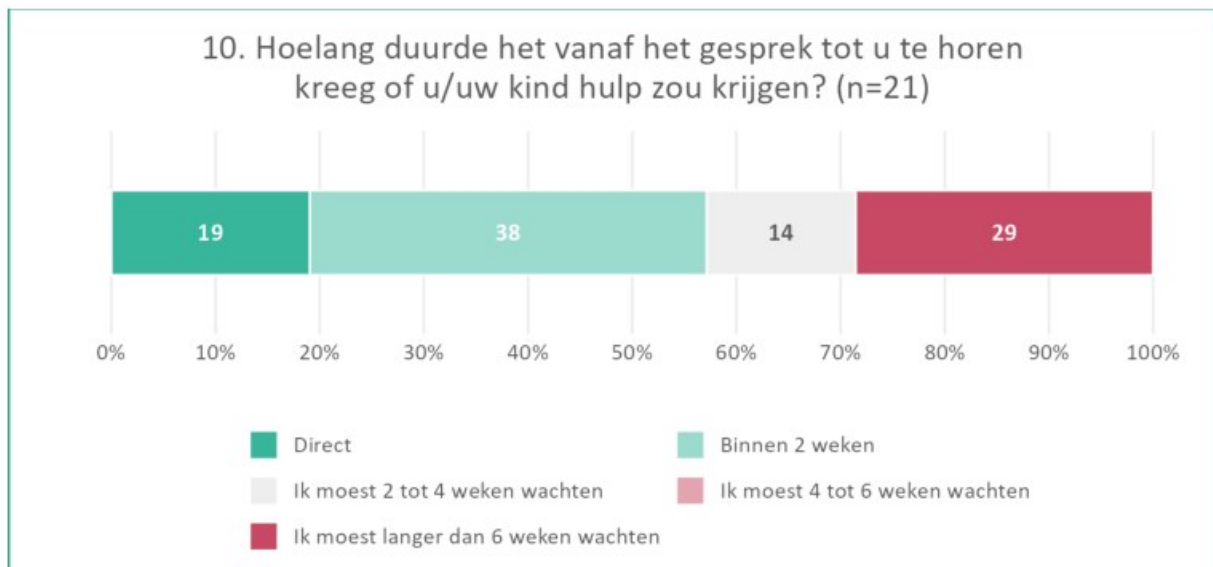
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4 (n=0); v5 (n=2); v6 (n=0); v7 (n=0).



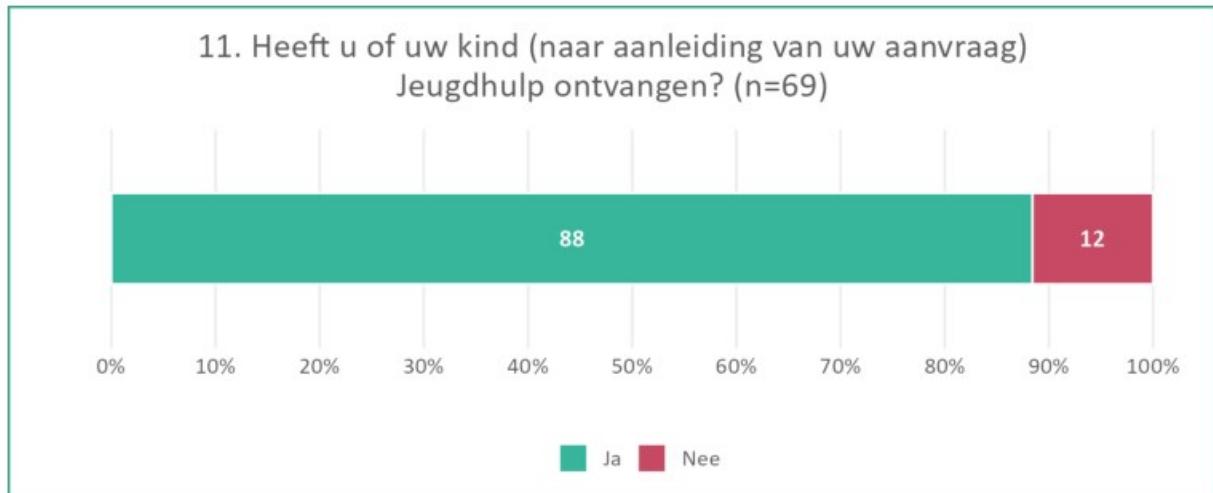
1= zeer slecht geholpen; 10=zeer goed geholpen

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 bijlagen-rapport.



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

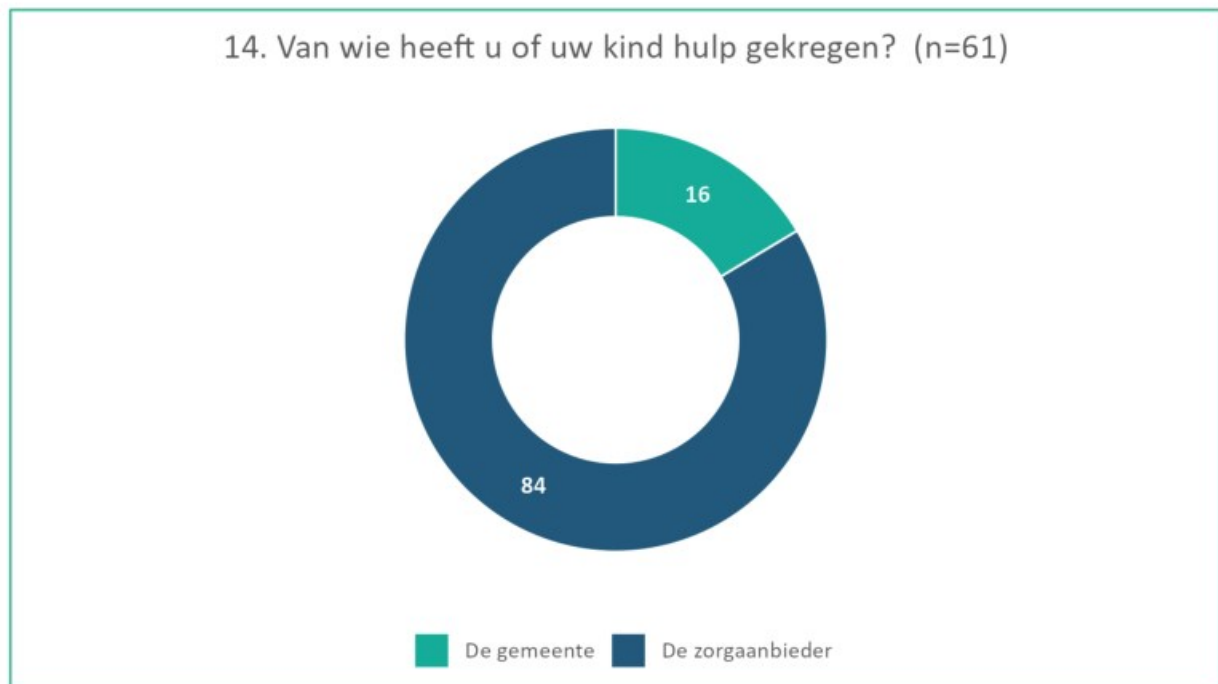


Vraag 12 en 13

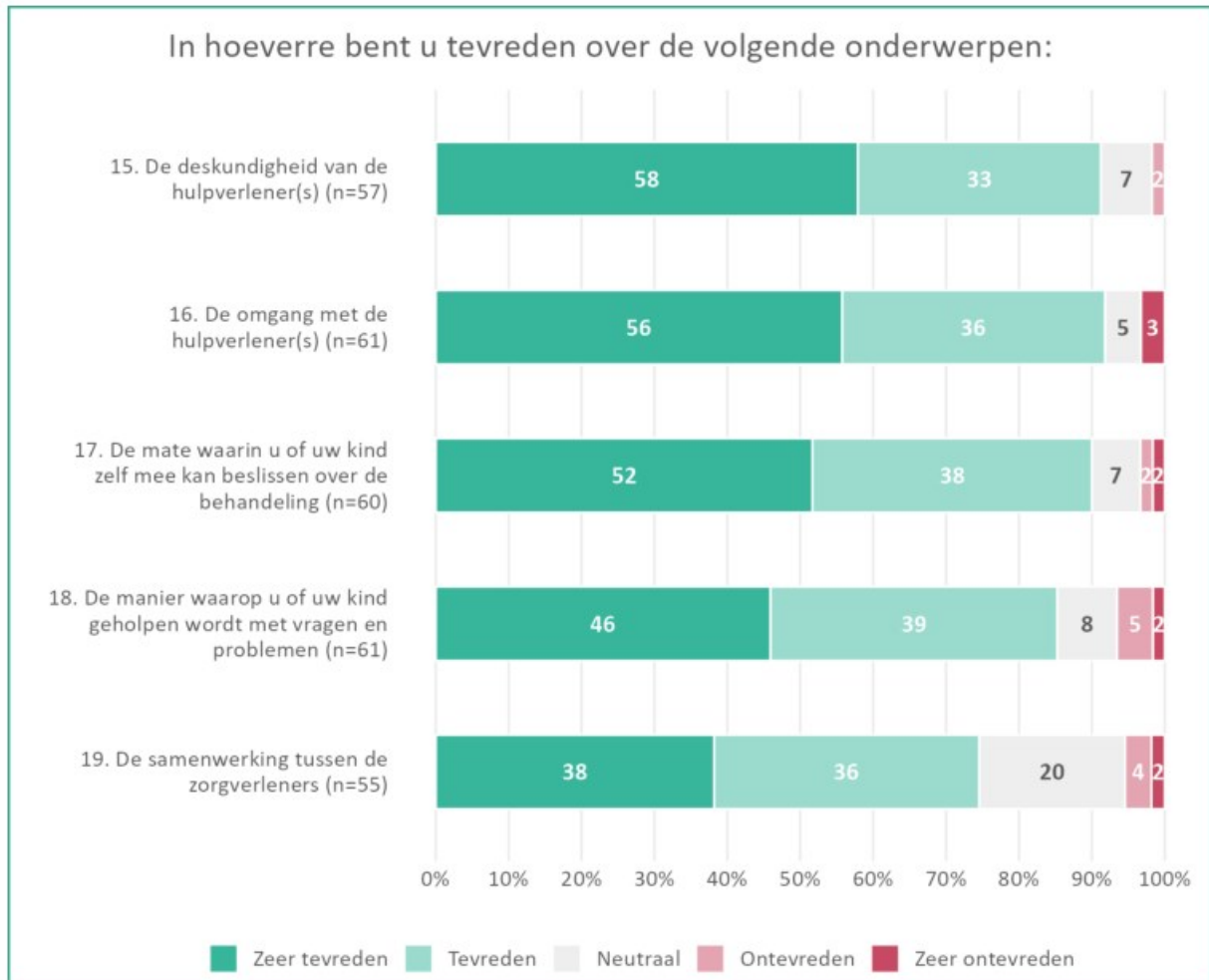
Vragen 12 en 13 zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven geen hulp te hebben ontvangen. De vragen zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de respondenten te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven.

2.2 Kwaliteit van de hulp

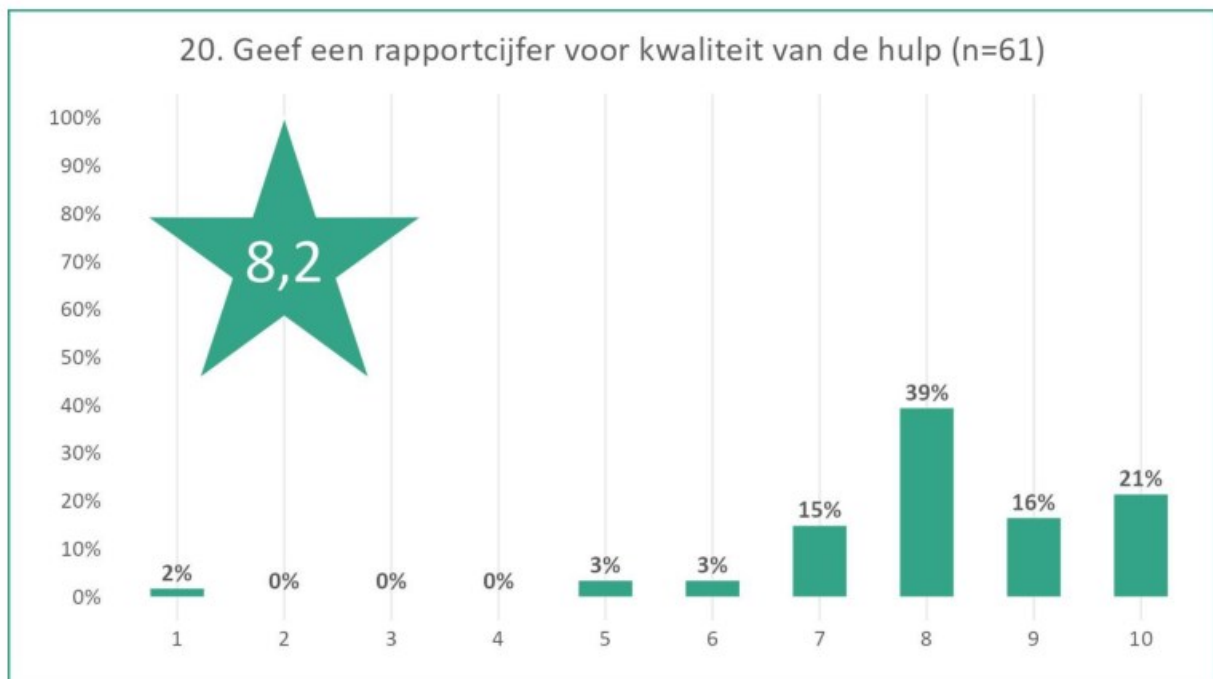
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben jongeren en ouders/verzorgers jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Aan respondenten is gevraagd wat ze van de hulp vinden die ze hebben gekregen. De vragen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



Bij antwoordoptie 'De zorgaanbieder' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: Affect (4x), Psychologenpraktijk Waalre (4x), Autismepunt (3x), Tjoiz (3x), RAC (3x), Psychologiepraktijk Slaaplekker (3x), Metabletica (2x).



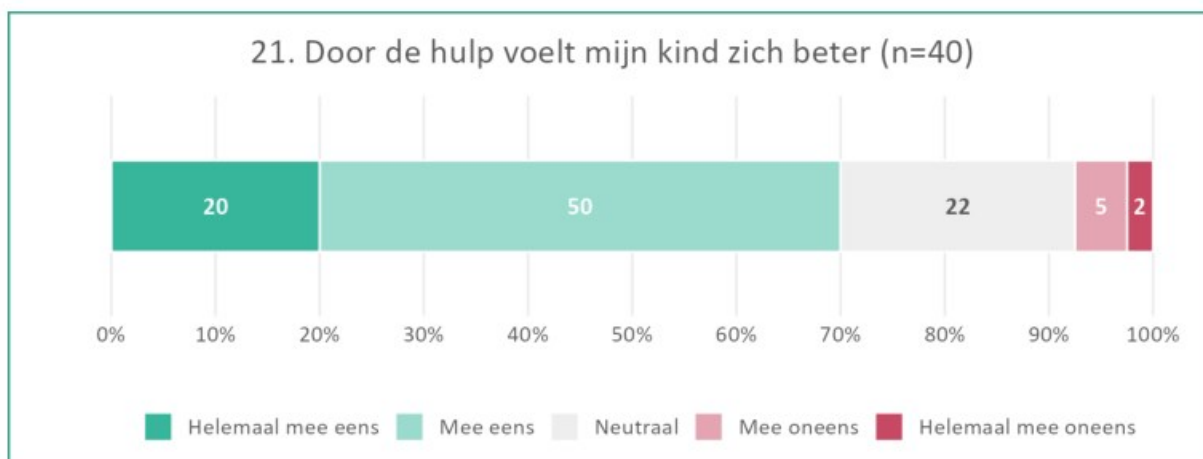
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=1); v16 (n=0); v17 (n=1); v18 (n=0); v19 (n=6).



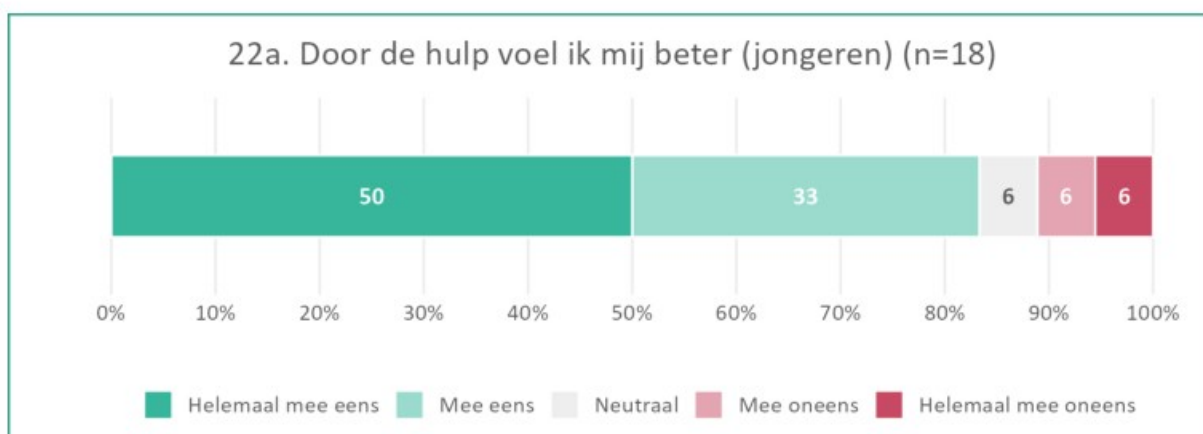
1=zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp

2.3 Effect van de hulp

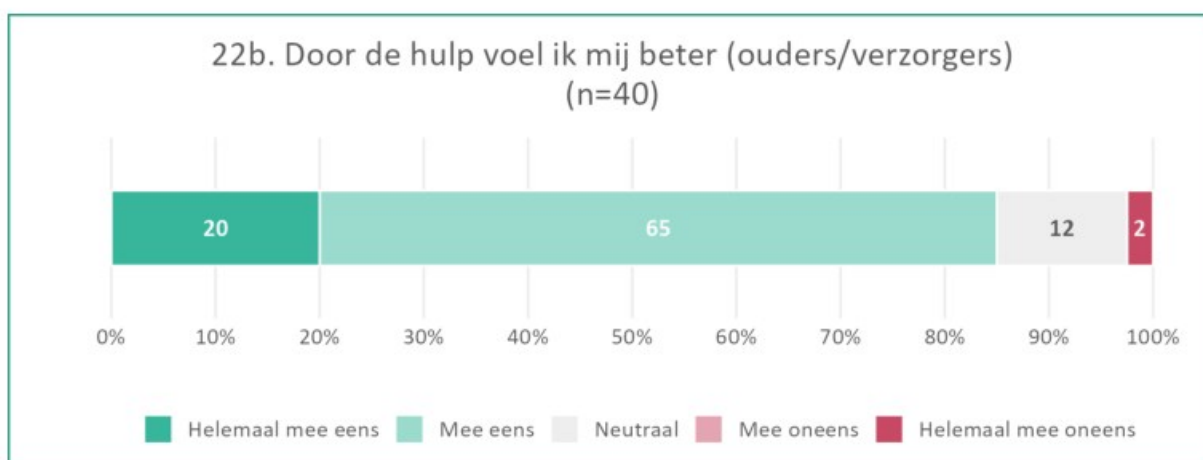
Hieronder wordt weergegeven in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft. Hierbij valt te denken aan een verbetering in het gedrag van het kind of een verbetering in de prestaties of school, werk of dagbesteding.



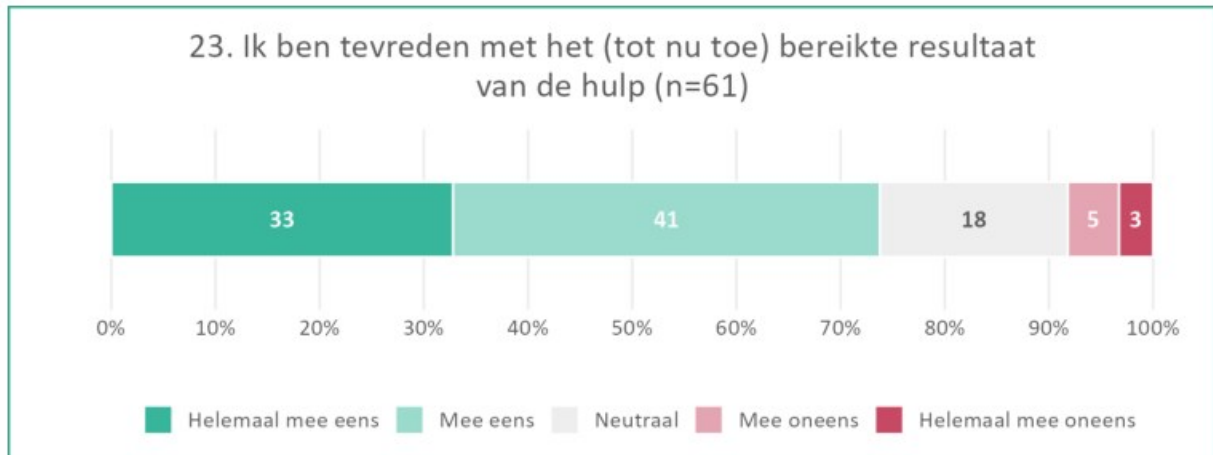
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v21 (n=2).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v22a (n=1).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v22b (n=2).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v23 (n=0).

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.



Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

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

