

**CONCEPTRAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek  
Jeugdhulp (jongeren) 2019**

Gemeente Waalre



# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (jongeren) 2019 Gemeente Waalre

Deze samenvatting toont de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2019. In deze factsheet zijn de resultaten van jongeren weergegeven. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders en jongeren die gebruik maken van de Jeugdhulp. Cliënten konden een vragenlijst schriftelijk dan wel online invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. Bij elke vraag staat de afwijking ten opzichte van het voorgaande meetjaar 2018.

## Aantallen

Uitgenodigd	131
Ingevuld	38
Responspercentage	29%

## CONTACT



**25%** <sup>+2%</sup>

heeft in 2019 een gesprek gehad met de gemeente of het CMD



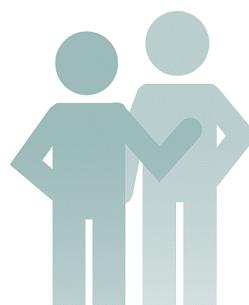
**94%** <sup>-2%</sup>

heeft in 2019 jeugdhulp ontvangen



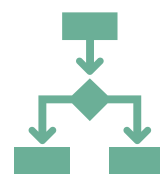
**88%** <sup>+0%</sup>

is tevreden over de hoe zij geholpen is door de hulpverleners



**97%** <sup>+1%</sup>

is tevreden over de omgang met de hulpverlener(s)



**79%** <sup>+12%</sup>

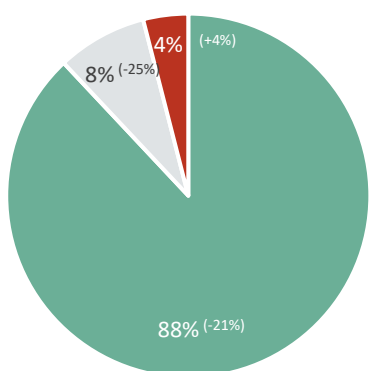
is tevreden over de mate waarin zij zelf konden meebeslissen

## KWALITEIT

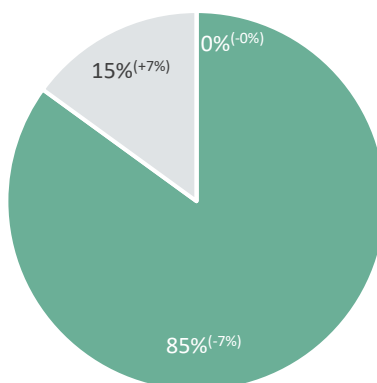
“Het was heel fijn om daar terecht te kunnen”

“Ik ben heel tevreden over de ontvangen hulp.”

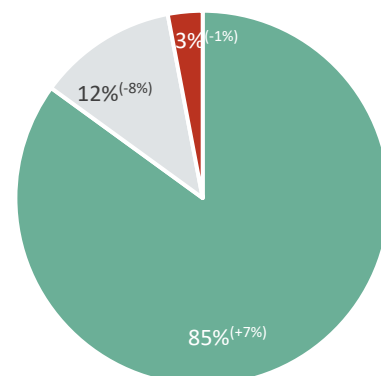
## RESULTAAT



Ik ben tevreden over de samenwerking tussen zorgverleners



Door de hulp voel ik mij beter



Ik ben tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Vragenlijst	4
1.2.3 Dataverzamelingsmethode	4
1.2.4 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Contact met de gemeente</b>	<b>6</b>
<b>2.2 Kwaliteit van de hulp</b>	<b>7</b>
<b>3   Vergelijking met eerdere metingen</b>	<b>9</b>



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Waalre is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde ondersteuning vanuit de Jeugdhulp hebben ervaren. Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Jeugdhulpcliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren. Om hier een beeld van te krijgen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een ervaringsonderzoek uitgevoerd.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle inwoners van de gemeente Waalre die in 2019 hulp/ondersteuning hebben ontvangen vanuit de Jeugdhulp. De doelgroep bestond uit twee subgroepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar die in 2019 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp;
- Ouders met een kind tot 18 jaar die in 2019 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdhulp.

Deze rapportage bevat de resultaten voor **jongeren**.

### 1.2.2 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- Contact met de gemeente
- Kwaliteit van de hulp
- Effect van de hulp

In het bijlagenrapport is de vragenlijst die voor dit onderzoek is gebruikt opgenomen.

### 1.2.3 Dataverzamelmethode

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit houdt in dat na afloop van elk kwartaal een mailing werd verzonden naar cliënten die in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd. Op deze manier is het onderwerp voor cliënten nog actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Aan cliënten werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief) in te vullen. Iedere cliënt is één keer aangeschreven. Cliënten die de vragenlijst na twee weken nog niet hadden ingevuld en die zich niet tussentijds hadden afgemeld, ontvingen een herinnering. Deze cliënten zijn dus twee keer aangeschreven. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.





## 1.2.4 Respons

Aan elke cliënt was een unieke code gekoppeld. De retour ontvangen vragenlijsten zijn gecontroleerd op dubbelingen; cliënten konden dus slechts één keer de vragenlijst invullen.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	131
Aantal reacties (bruto respons)	38 (29,0%)
Aantal bruikbare vragenlijsten (netto respons)	38 (29,0%)
Nauwkeurigheidsmarge	13,5%

Uitgaande van 38 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 13,5%. Een betrouwbaarheidsniveau houdt in dat als dezelfde vraag 100 keer gesteld wordt, in 95 gevallen de beantwoording binnen de nauwkeurigheidsmarges ligt. Een nauwkeurigheidsmarge geeft de maximale afwijking aan in vergelijking met een onderzoek onder de gehele populatie. Een nauwkeurigheidsmarge van 13,5% houdt in dat wanneer bijvoorbeeld 50% van de bewoners aangeeft zeer tevreden met de zorg te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 36,5% en 63,5% ligt.

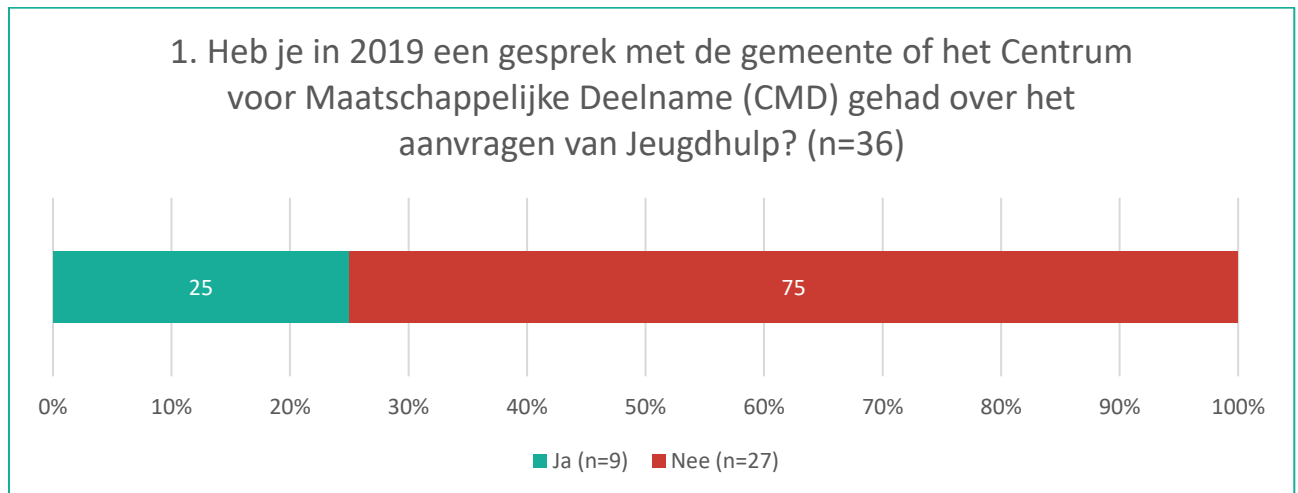
## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de cliënten met het contact met de gemeente en de hulp die zij hebben ontvangen. De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken zijn de antwoorden 'geen mening' en 'niet van toepassing' buiten beschouwing gelaten. 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. De percentages die worden genoemd hebben dus betrekking op de antwoorden zonder 'geen mening' en 'niet van toepassing'. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt tevens het aantal respondenten weergegeven (n) dat de vraag heeft beantwoord. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van 2019 vergeleken met de resultaten van eerdere metingen.



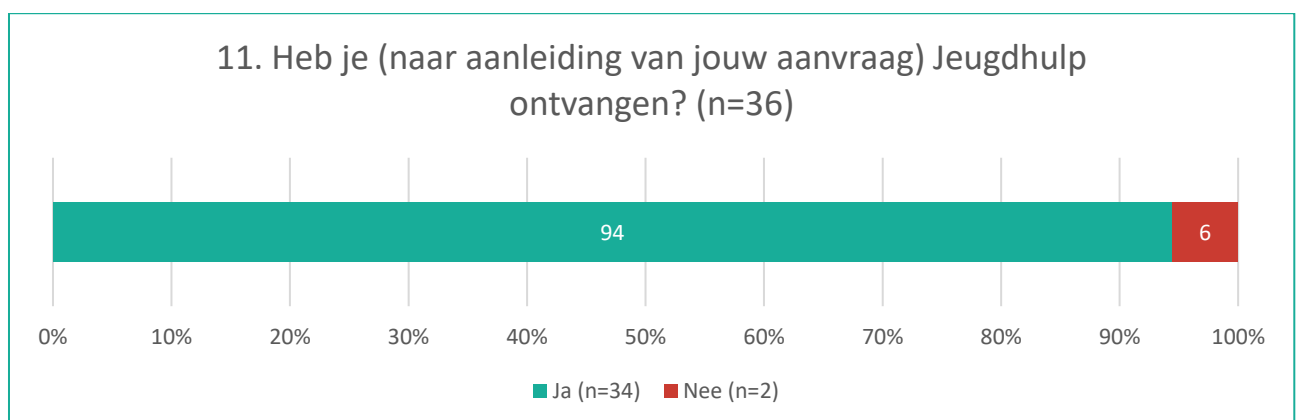
## 2 | Resultaten

### 2.1 Contact met de gemeente



Antwoordoptie 'weet ik niet (meer)': (n=1).

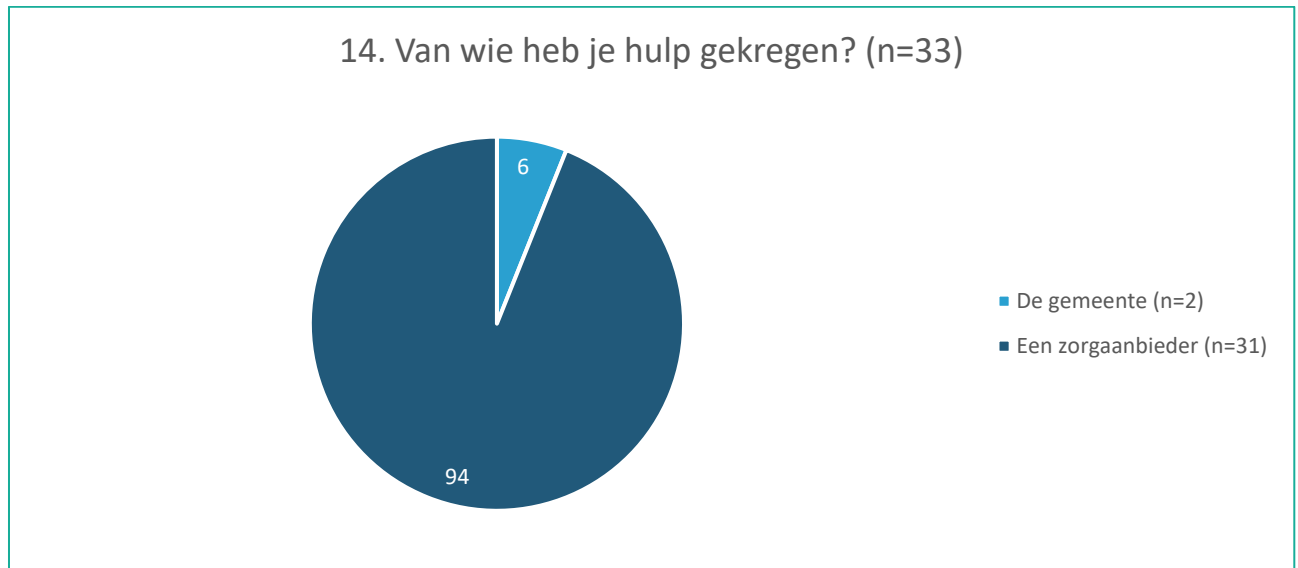
V2 'Hoe snel kon je daar terecht om in gesprek te gaan?', v3 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag', v4 'Ik ben tevreden over de omgang met de medewerker', v5 'Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker', v6 'Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik ben geholpen bij het aanvragen van de hulp', v7 'Ik ben tevreden over de informatie die ik gekregen heb over de mogelijke oplossingen voor mijn hulpvraag', v8 'Geef een rapportcijfer voor de manier waarop je geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp', v9 'Heb je nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?' en v10 'Hoe lang duurde het vanaf het gesprek tot je te horen kreeg of je hulp zou krijgen?' zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de privacy van de respondenten te waarborgen zijn deze vragen niet gerapporteerd. Deze vragen zijn uitsluitend beantwoord door respondenten die hebben aangegeven in 2019 een gesprek met de gemeente of het CMD te hebben gehad. Zodoende is de respons op deze vragen lager.



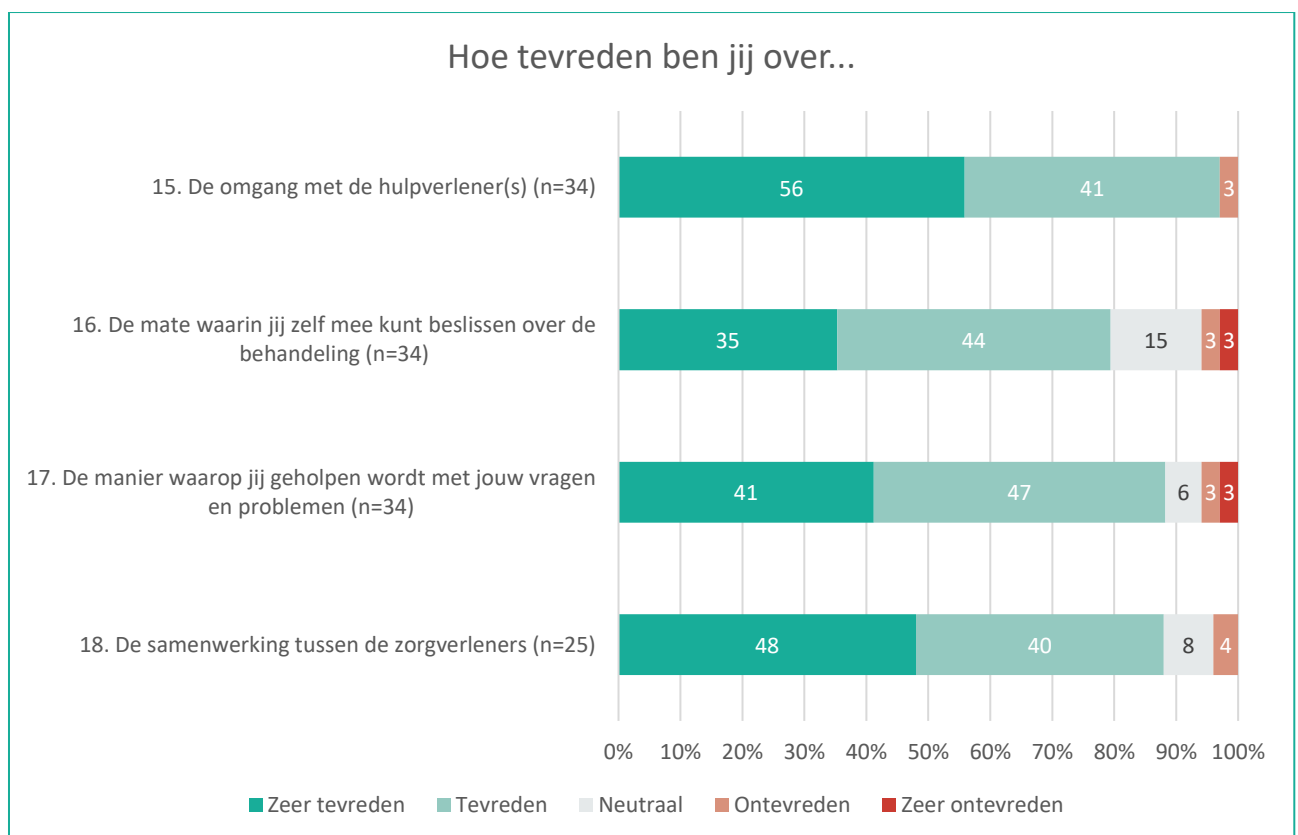
Vraag 12 'Is er een passende oplossing voor jouw hulpvraag gevonden?' en vraag 13 'Waarom is er wel/geen passende oplossing voor jouw hulpvraag gevonden?' zijn omwille van n<10 niet gerapporteerd.



## 2.2 Kwaliteit van de hulp



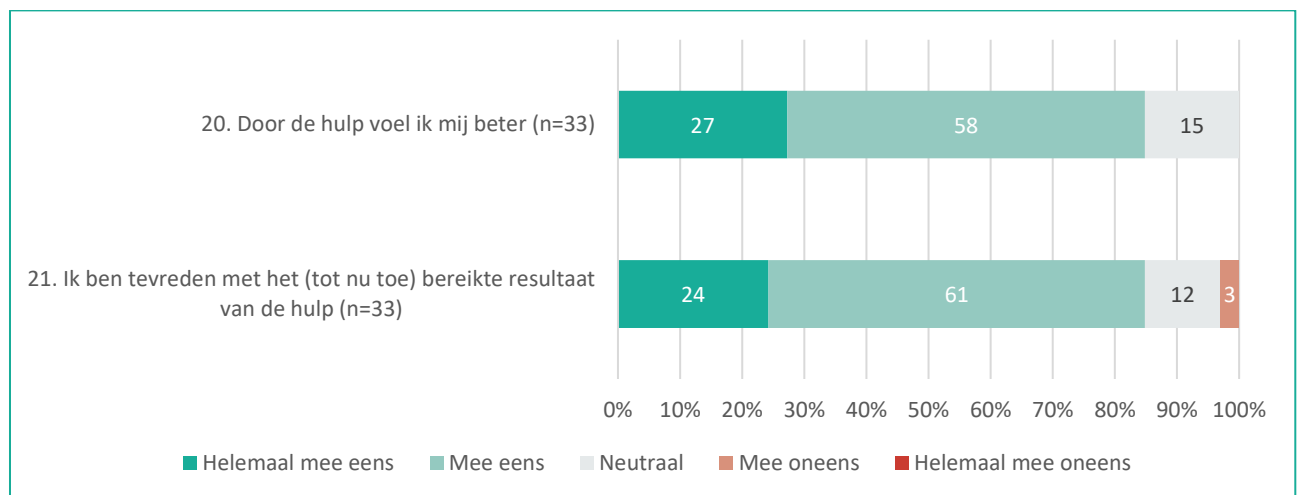
Op de vraag van welke zorgaanbieders men hulp heeft gekregen, worden de volgende antwoorden gegeven: Affect (1x), Apanta (2x), Autismecentrum (1x), Autismepunt (1x), Praktijk voor Kindertherapie (1x), Combinatie Jeugdzorg (1x), Doris Marquet (1x), EPI (2x), GGD (1x), Jeugdhulp Extra (1x), kinderpsycholoog (1x), Lunet Zorg (1x), Psychologenpraktijk Waalre (5x), Senz (1x), Gewoon Uniek (1x), Severinus Veldhoven (1x), Spectrum Brabant (1x), Uniek Coach (1x).



Antwoordoptie 'n.v.t.': V15 (n=0), V16 (n=0), V17 (n=0), V18 (n=9).



19. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp (n=34)		
	n	%
1 = zeer ontevreden	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	1	2,9
6	1	2,9
7	4	11,8
8	16	47,1
9	7	20,6
10 = zeer tevreden	5	14,7
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,2</b>	



Antwoordoptie 'n.v.t.': V20 (n=0), V21 (n=0).

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 22 **'Heb je nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die jij ontvangen hebt?'**. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

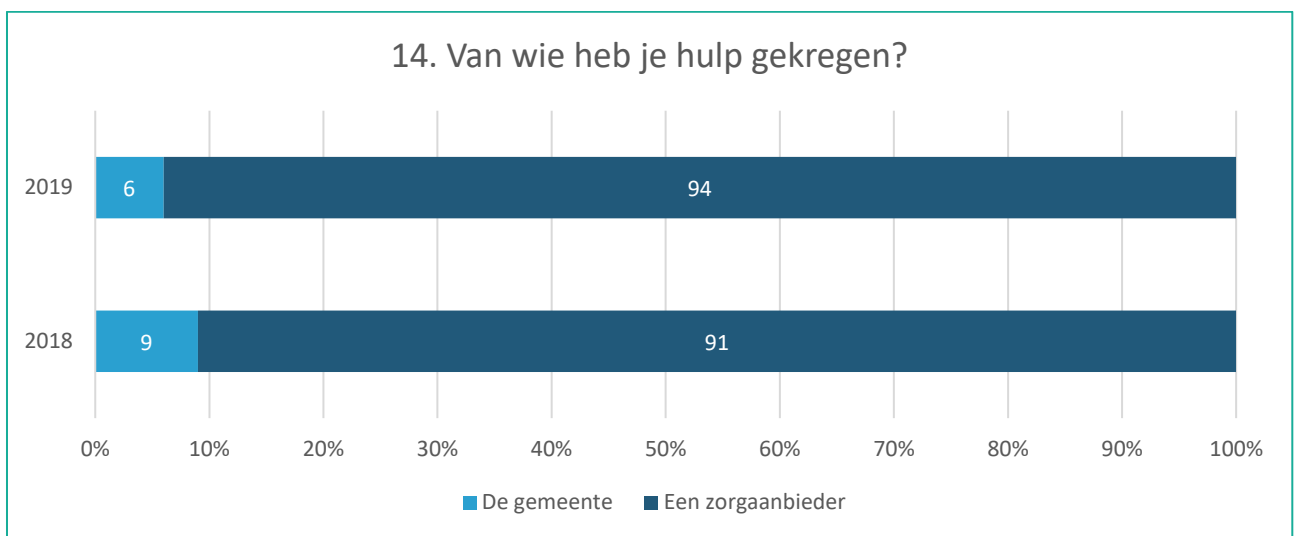
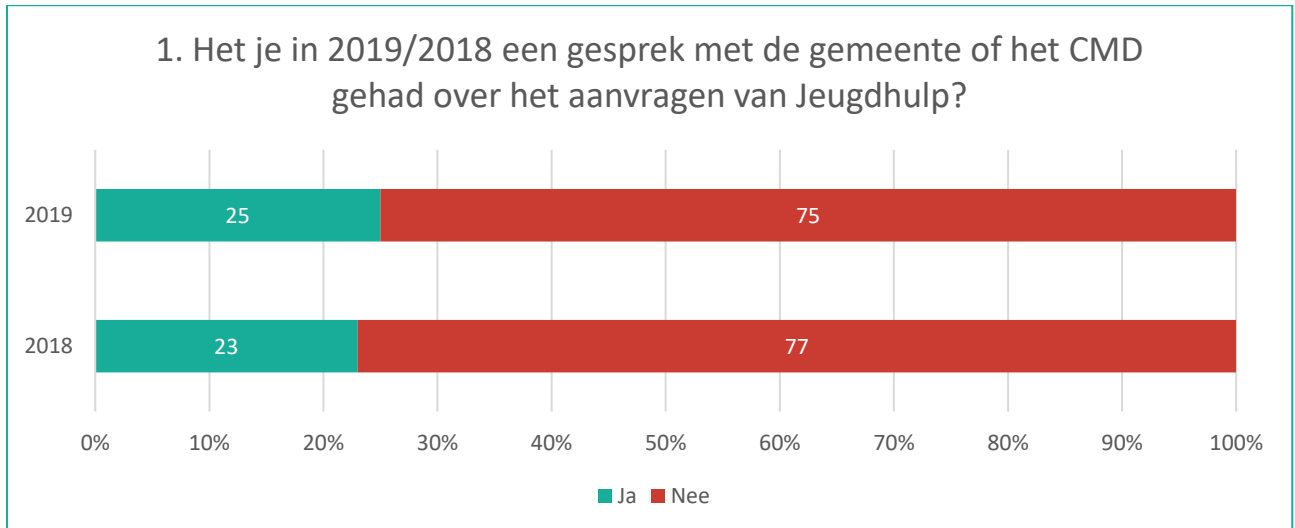
- + Over het algemeen zijn de respondenten erg tevreden over de zorg/ondersteuning die zij hebben ontvangen. Zo wordt genoemd dat het fijn was om terecht te kunnen bij de hulpverlener en dat het vertrouwd voelde. Eén respondent noemt dat hij/zij er veel aan heeft gehad.
- Eén respondent merkt op dat zijn/haar ervaring met de gemeente wordt gekenmerkt door veel ambtelijke processen en bureaucratie.

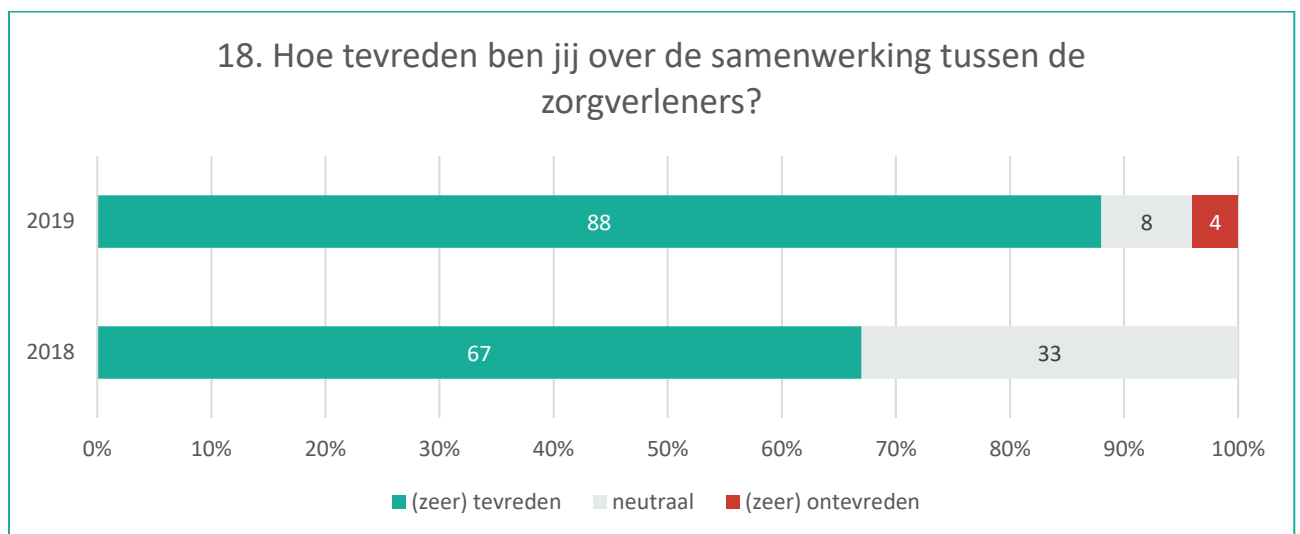
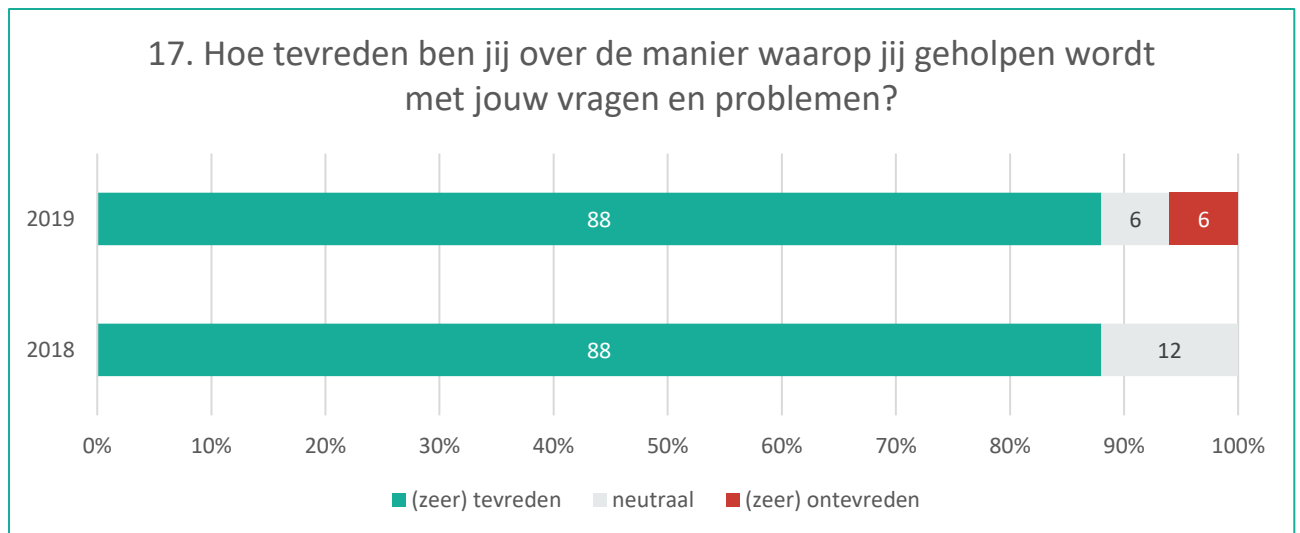
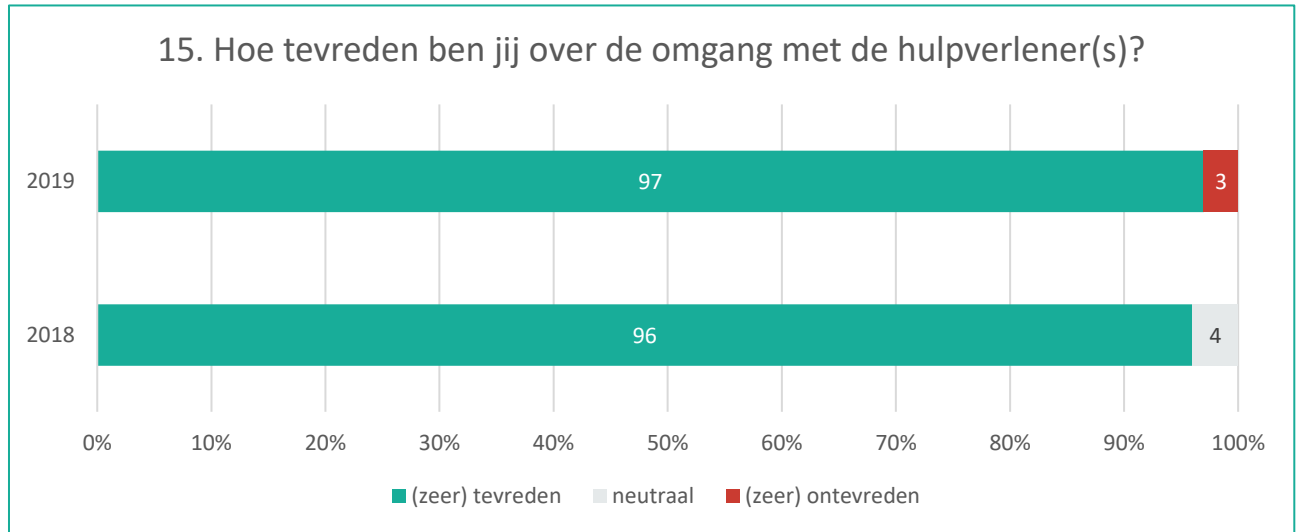


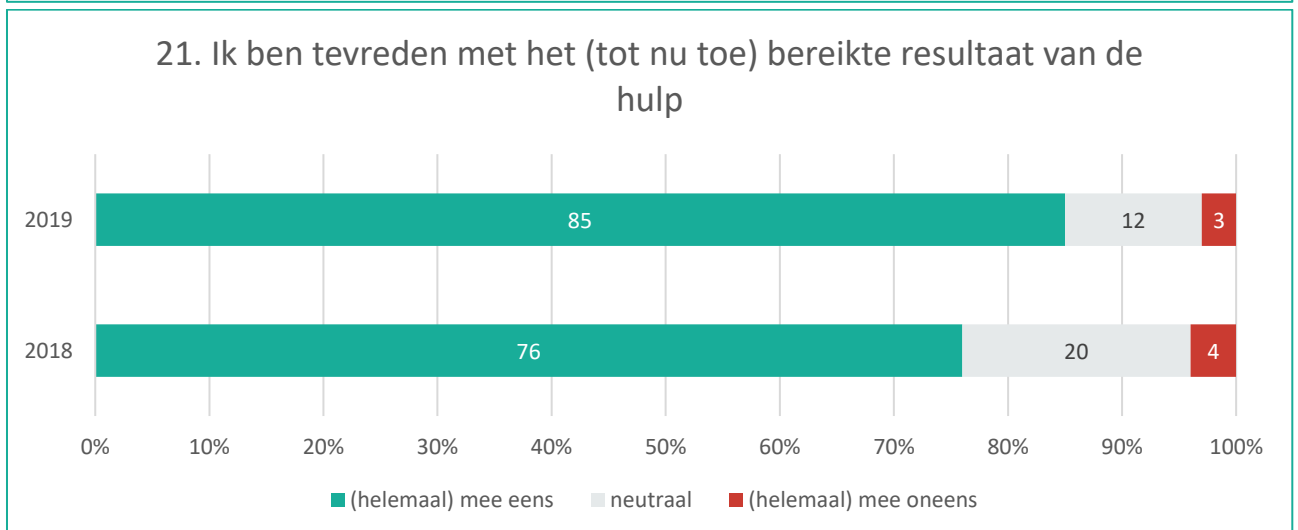
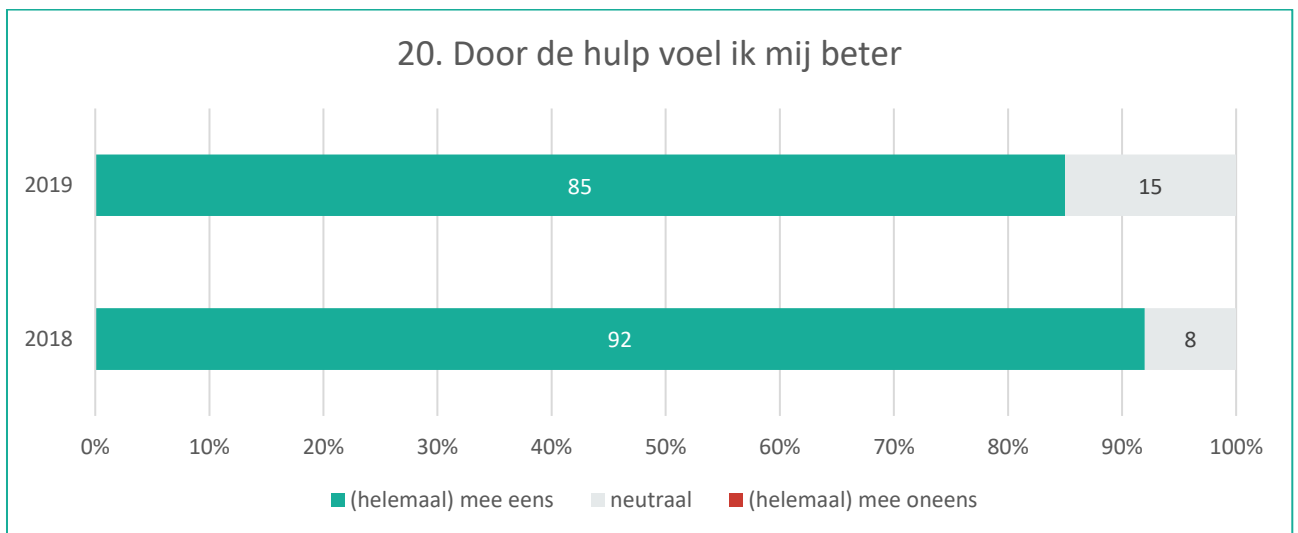
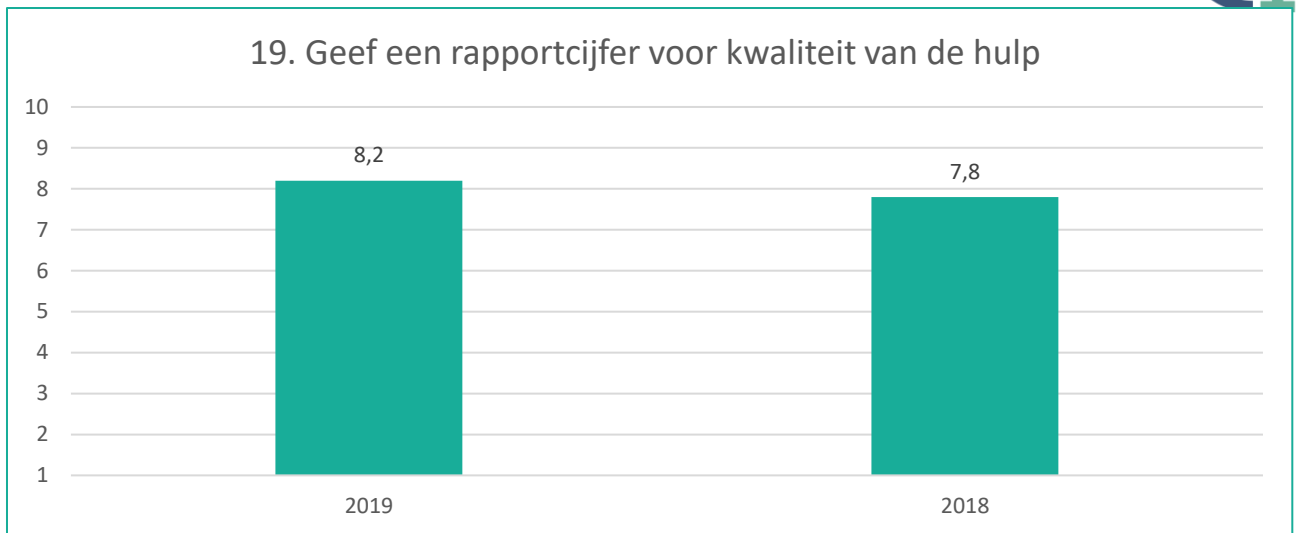


### 3 | Vergelijking met eerdere metingen

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2019 (waar mogelijk) vergeleken met die van 2018. De vergelijking is weergegeven middels grafieken.







**Uw contactpersonen**

Miriam de Vries – [m.devries@zorgfocuz.nl](mailto:m.devries@zorgfocuz.nl)

Dennis Kremer – [d.kremer@zorgfocuz.nl](mailto:d.kremer@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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)