

RAPPORT

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (Jongeren) 2022

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2022 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 **jongeren**.

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 hebben aangevraagd. In totaal hebben 149 jongeren een uitnodiging ontvangen; 26 cliënten hebben deze vragenlijst ingevuld (17%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de Jeugdhulp?

27% van de respondenten heeft in 2022 een gesprek bij het Centrum voor Maatschappelijk Deelname (CMD) gehad. 80% van de respondenten heeft naar aanleiding van hun hulpvraag Jeugdhulp ontvangen.

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

90% van de respondenten heeft hulp ontvangen van een zorgaanbieder. Over de omgang met de hulpverleners is 85% tevreden. Driekwart van de respondenten is tevreden over de mate waarin ze mee kunnen beslissen over de behandeling. 90% van de respondenten is tevreden over de mate waarop ze worden geholpen bij vragen en problemen. Respondenten beoordelen de kwaliteit van de hulp met een gemiddeld rapportcijfer van een 8,0.

Ervaren respondenten een effect van de hulp op hun leven?

68% van de respondenten voelt zich beter dankzij de hulp, 16% ervaart dit niet zo. 58% is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp.

Clïentervaringsonderzoek 2022

Gemeente Waalre – Jeugdwet Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2022. De doelgroep bestaat uit ouders/verzorgers en jongeren (0 tot en met 15 jaar) die van Jeugdhulp gebruik gemaakt hebben. Ouders/verzorgers 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	149
Ingevuld	26
Respons	17%

CONTACT



27%⁻⁴

heeft in 2022 een gesprek met het CMD gehad

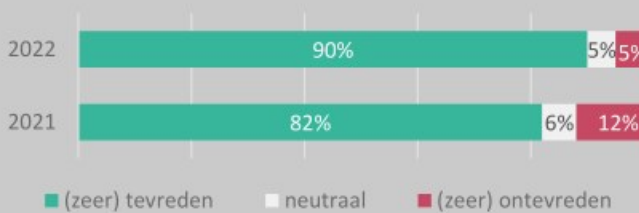


80%⁻¹⁴

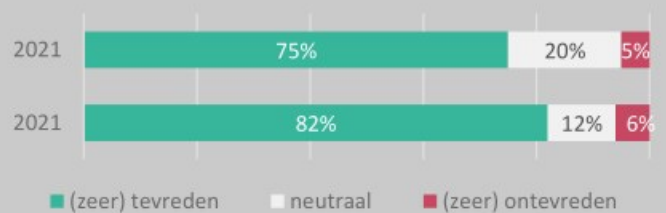
heeft naar aanleiding van het gesprek jeugdhulp ontvangen

KWALITEIT

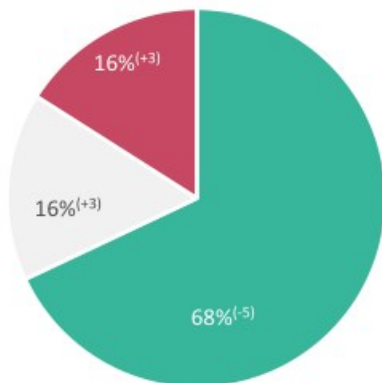
Tevredenheid met de manier waarop men wordt geholpen met vragen en problemen



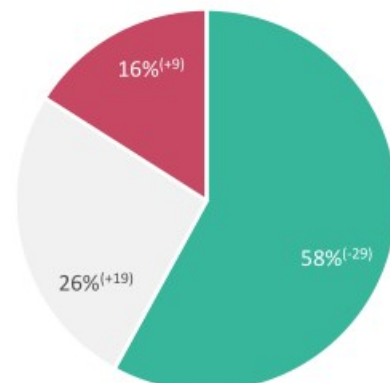
Tevredenheid met de mate waarin men mee kan beslissen over de behandeling



RESULTAAT



Door de hulp voel ik mij beter



Ik ben tevreden over het bereikte resultaat van de hulp

*De resultaten zijn gebaseerd op een klein aantal respondenten. De resultaten geven een beeld van de ervaringen, maar dienen voorzichtig geïnterpreteerd te worden.



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
3.1 Contact met de gemeente	7
3.2 Kwaliteit van de hulp	8
3 Vergelijking voorgaande meetjaren	10
4.1 Contact met de gemeente	10
4.2 Kwaliteit van de hulp	11



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/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 2022 gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Alle jongeren en ouders/verzorgers die in 2022 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 de **jongeren**.

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 antwoordenvolp van Zorgfocuz ontvangen. Na twee 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

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	
Aantal verzonden vragenlijsten	149
Aantal meegenomen vragenlijsten	26
Respons	17,4%
Nauwkeurigheidsmarge	17,5%

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 Jeugdhulp-cliënten die in 2022 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 Jeugdhulp-cliënten die in 2022 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 17,5% 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 17,5% 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 32,5% en 67,5% zijn.

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 op de ontwikkeling van respondenten. In hoofdstuk 3 worden de resultaten van deze meting vergeleken met de resultaten uit voorgaande metingen. De vergelijking is weergegeven in grafieken

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

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



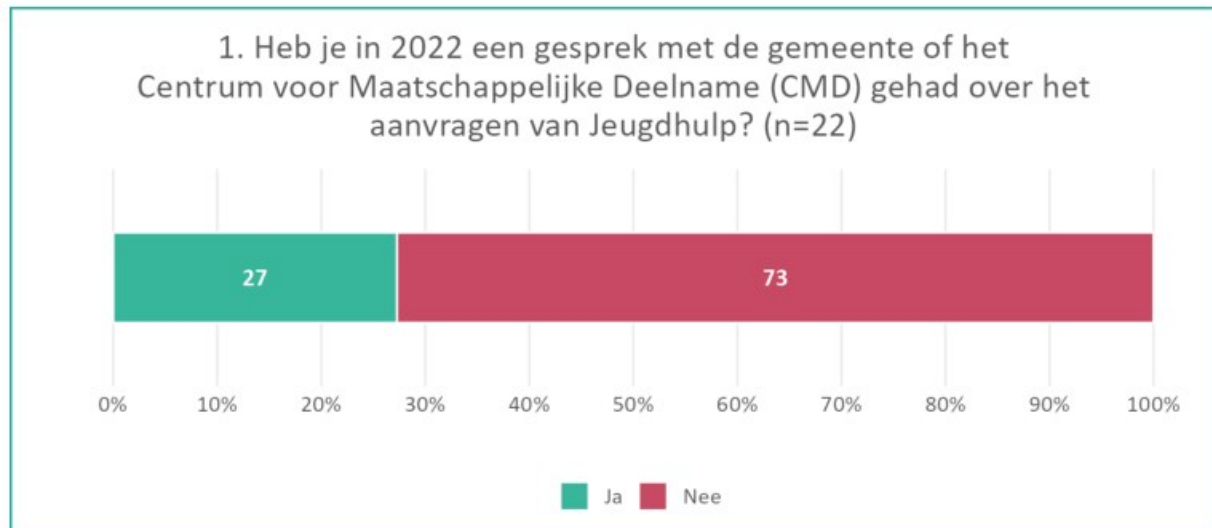
gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% 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

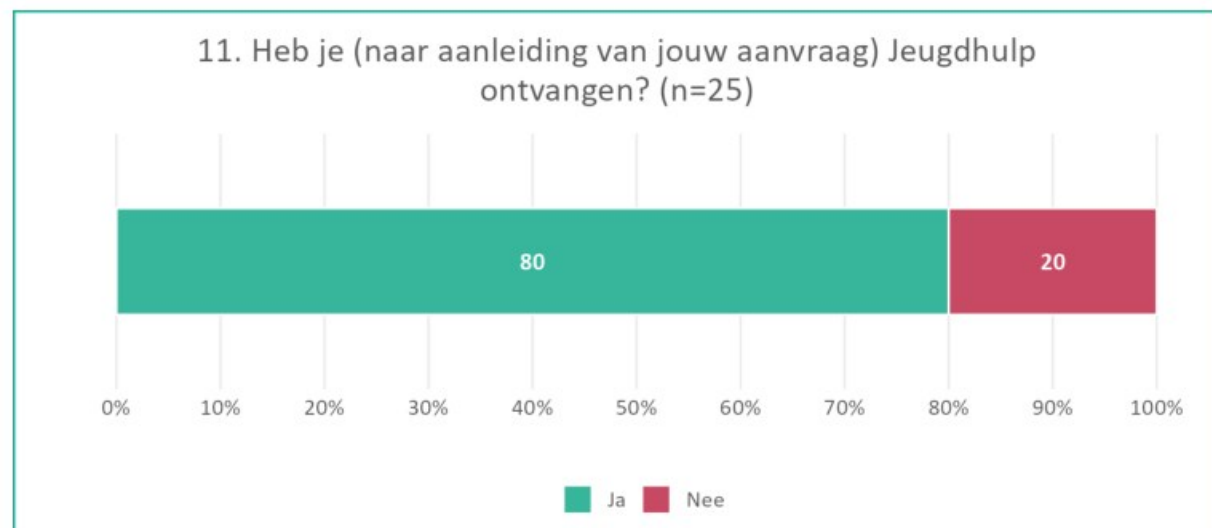
3.1 Contact met de gemeente

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.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=3).

Vragen 2 tot en met 10 zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven een gesprek met de gemeente of het CMD te hebben gehad. Deze vragen zijn door minder dan 10 respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de respondenten te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven



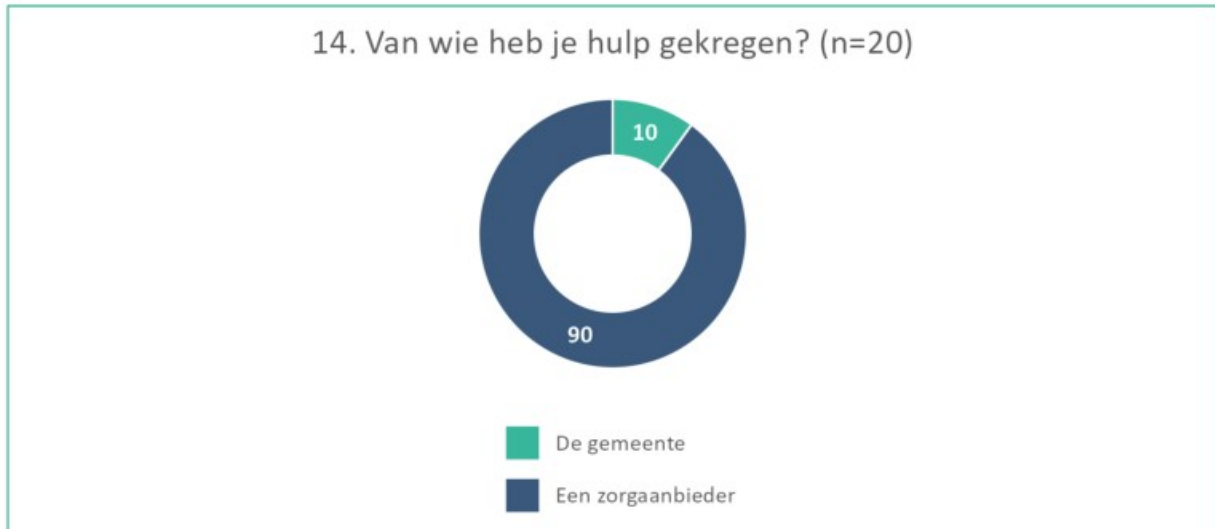
Vraag 12 en 13

Vraag 12 en 13 zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven (naar aanleiding van de aanvraag) geen hulp te hebben ontvangen. Vraag 12 is door minder dan tien respondenten beantwoord en wordt daarom niet weergegeven. De toelichtingen bij vraag 13 'Waarom is er wel /geen passende oplossing gevonden?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

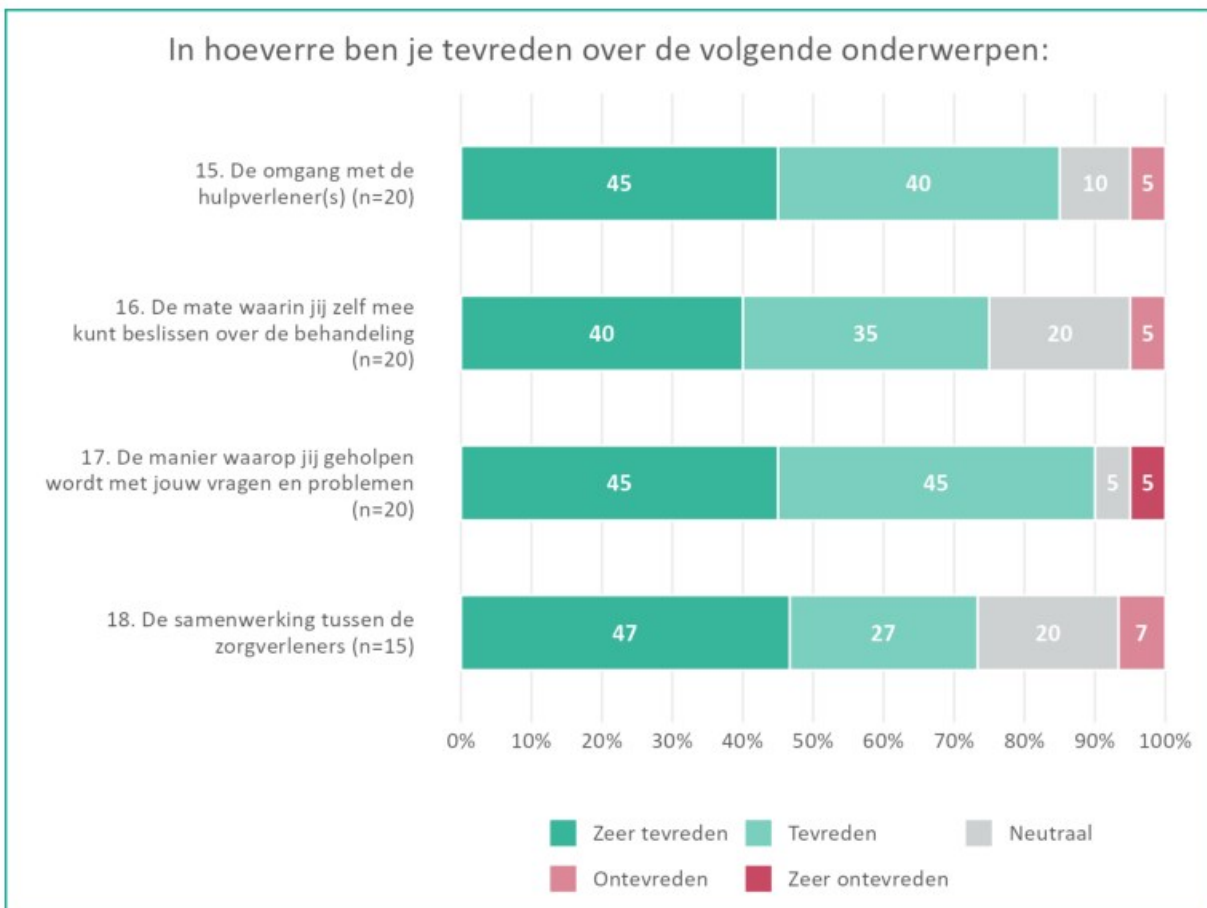


3.2 Kwaliteit van de hulp

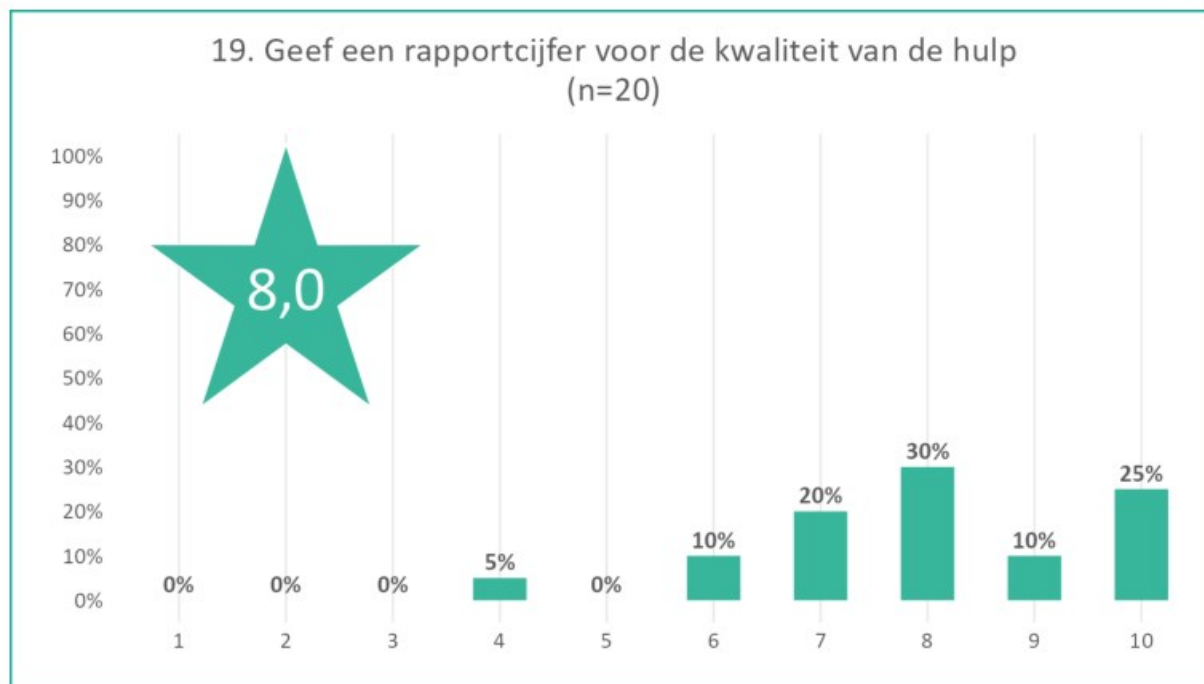
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben jongeren en ouders/verzorgers Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Aan respondenten is gevraagd wat ze van de hulp vinden die ze hebben gekregen. De vragen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



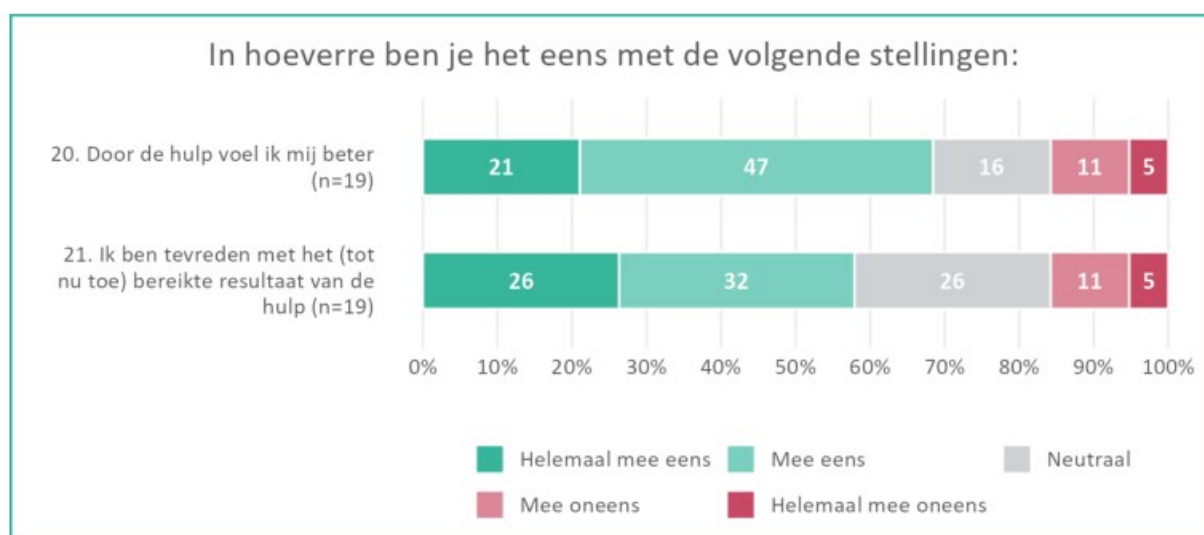
Bij antwoordoptie 'Een zorgaanbieder' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: psycholoog (8x), GGZ (2x), begeleiding op maat (1x), Bureau Flink (1x), EPI Eindhoven (1x), Inger Klein (1x), Mentaal Beter Jonger (1x), Pedagogiek op Maat (1x), Zuidzorg Thuis coaching (1x).



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=0); v16 (n=0); v17 (n=0); v18 (n=5).



1= zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v20 (n=1); v21 (n=1).

Vraag 22

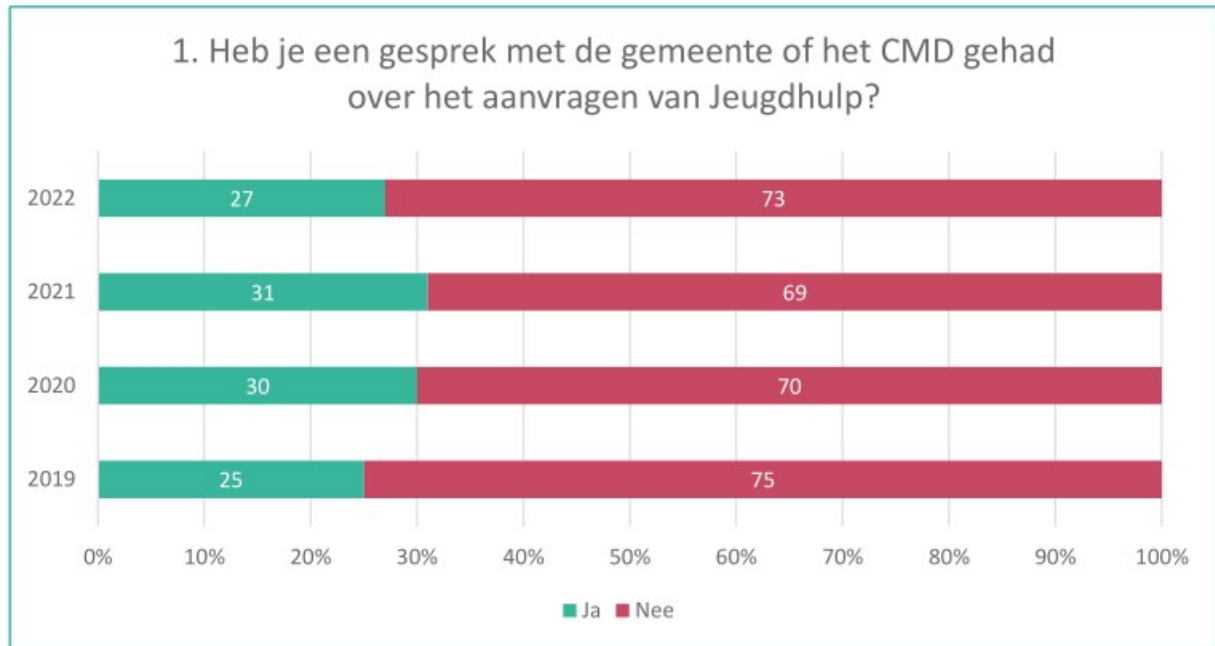
De toelichtingen bij vraag 22 'Heb je nog opmerkingen over de hulp/ondersteuning die jij ontvangen hebt?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



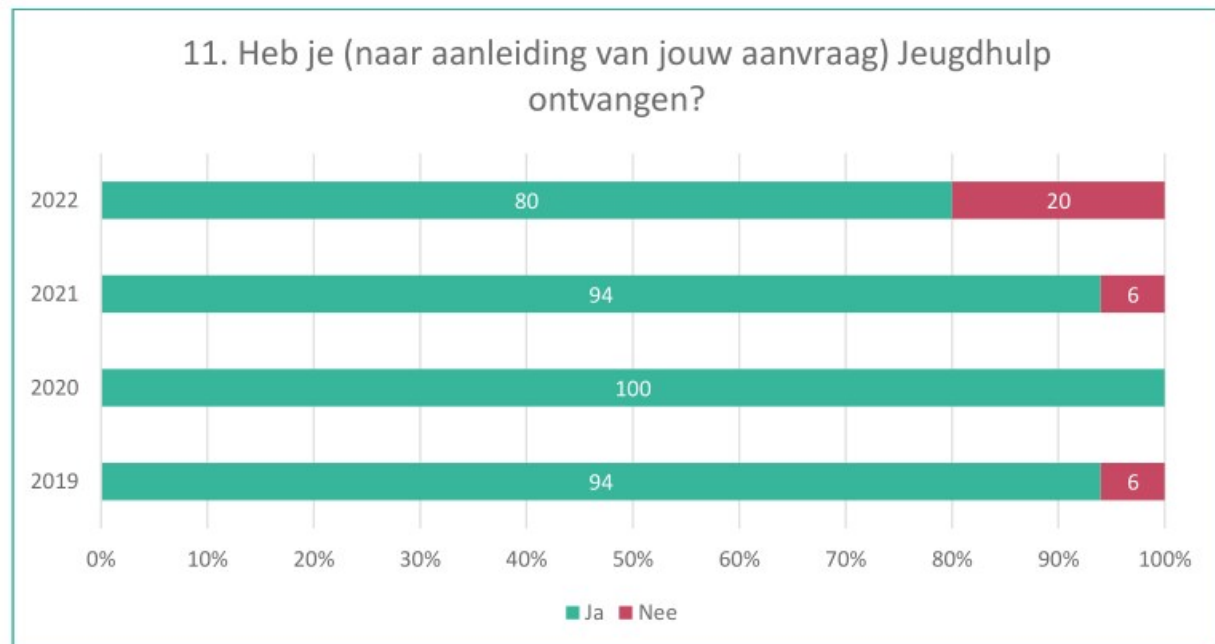
3 | Vergelijking voorgaande meetjaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2022 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 respondenten zijn beantwoord, worden ook niet getoond.

4.1 Contact met de gemeente



Vragen 2 tot en met 10 zijn door minder dan tien respondenten beantwoord, resultaten worden niet getoond.

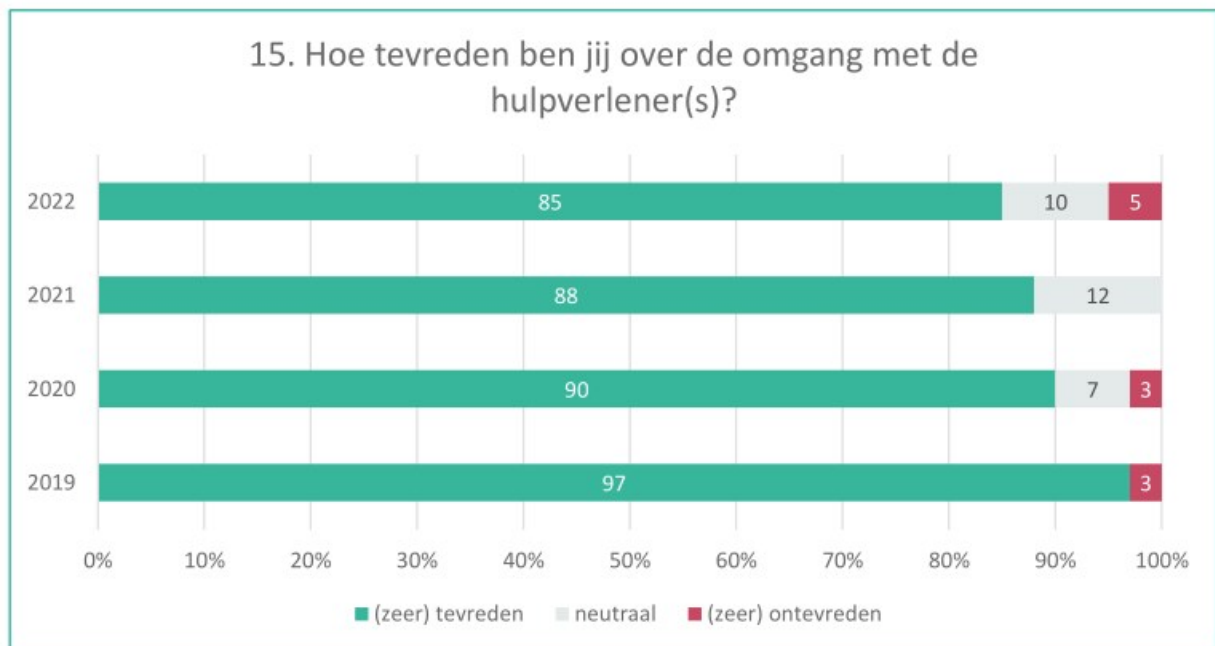
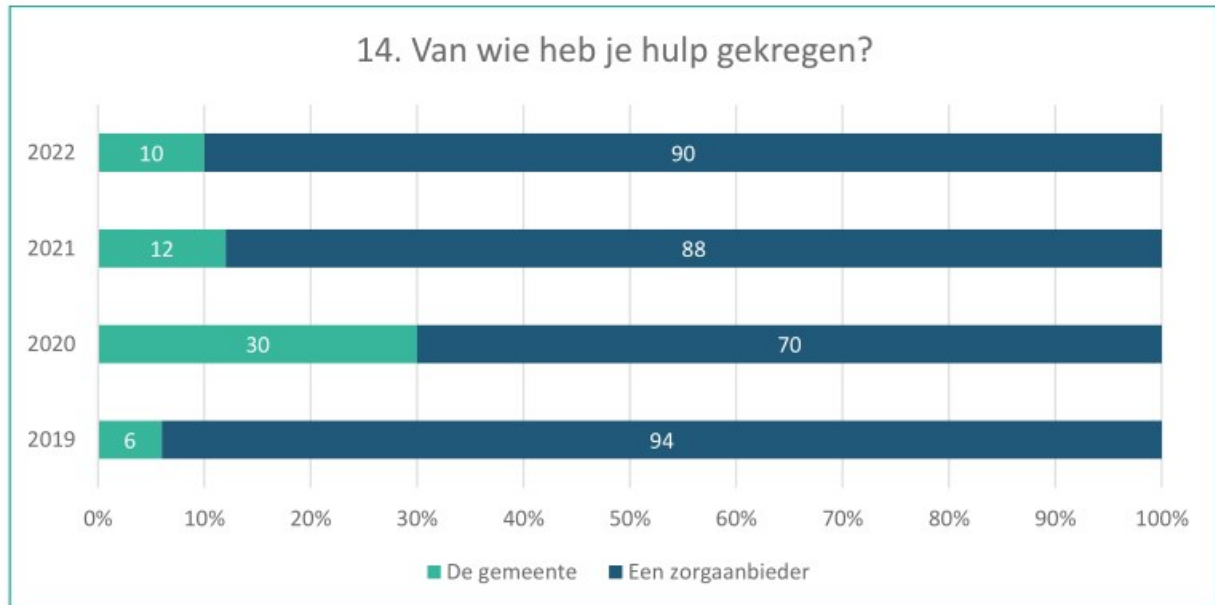


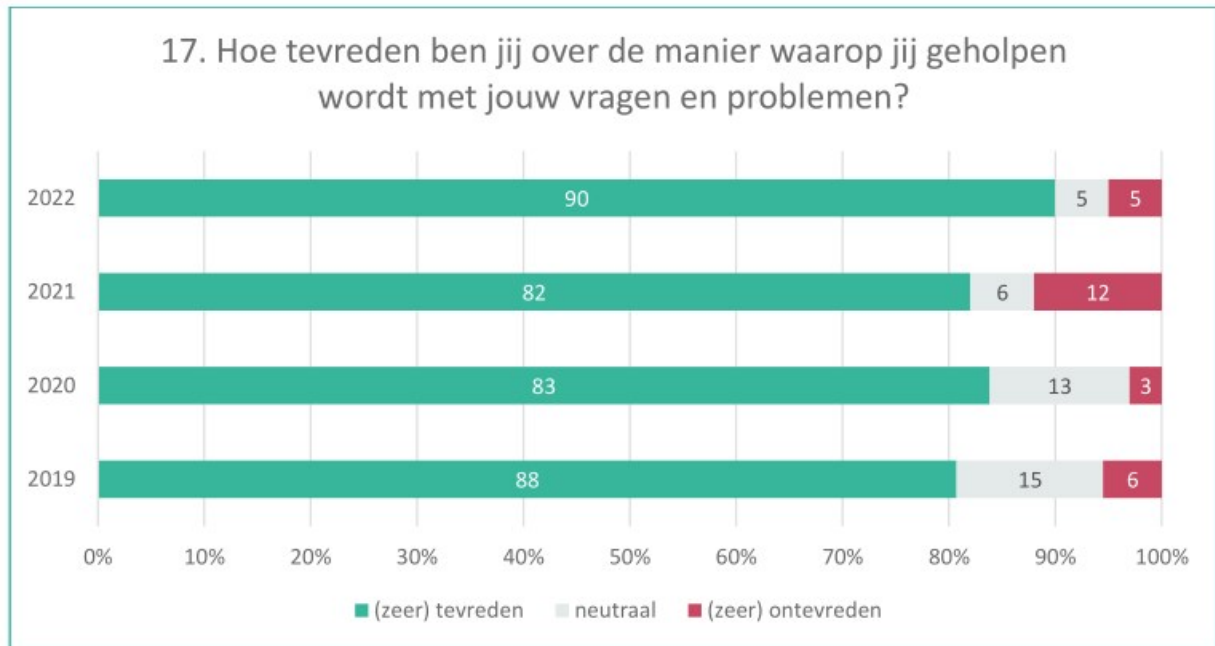
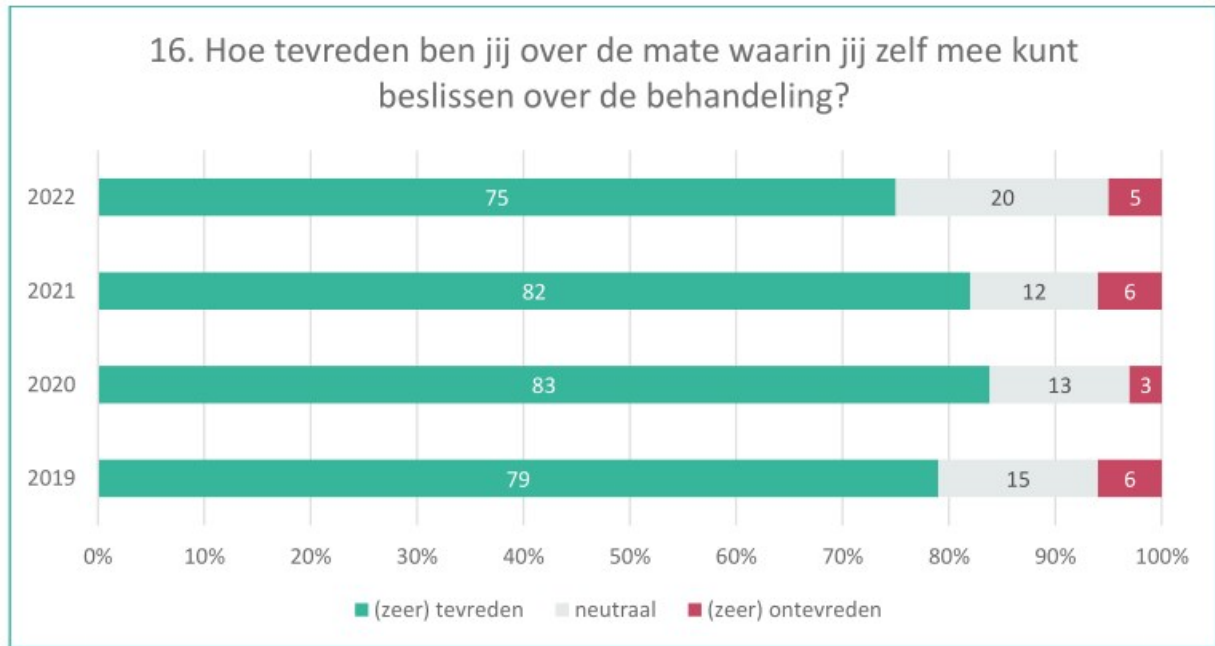
Vragen 12 is door minder dan tien respondenten beantwoord, resultaten worden niet getoond.

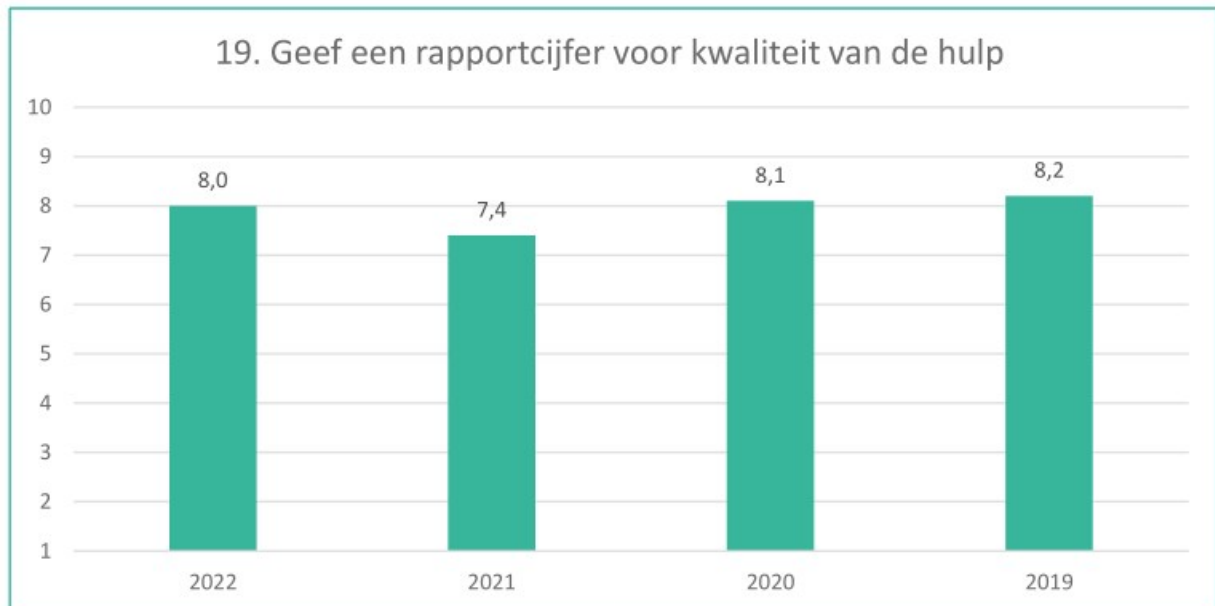
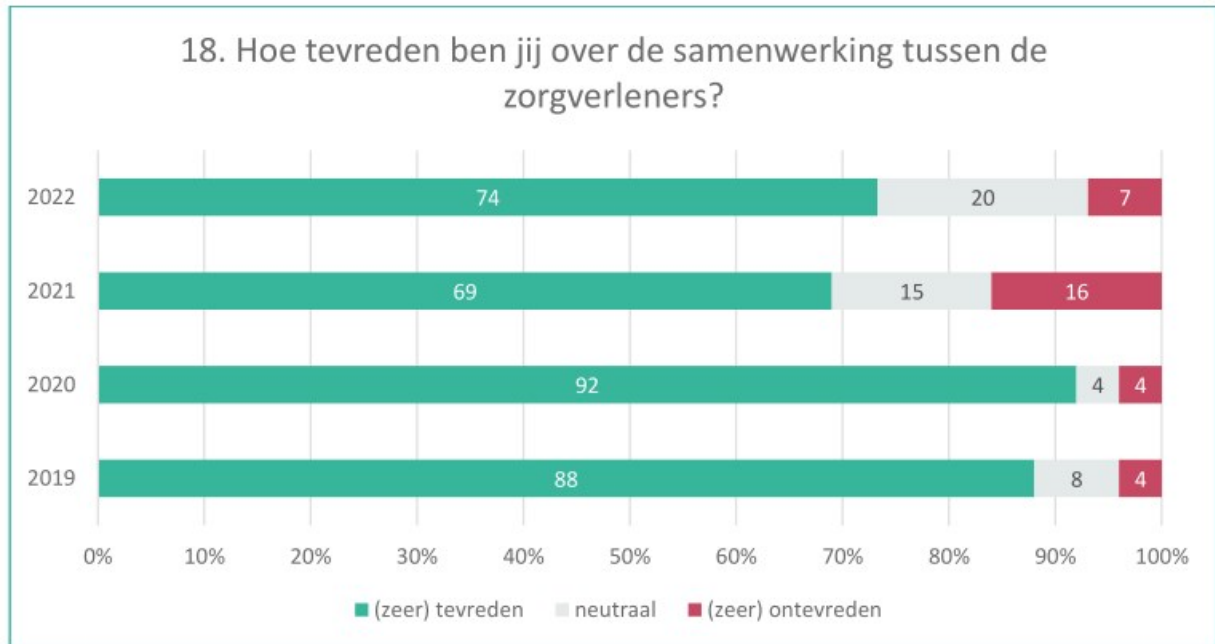


4.2 Kwaliteit van de hulp

De vragen zijn alleen beantwoord door respondenten die Jeugdhulp hadden ontvangen op het moment van invullen van de vragenlijst.







1=zeer slechte hulp; 10= uitstekende hulp

deelen

