

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdwet (ouders) 2020**

Gemeente Waalre





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Waalre heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2020 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
- Jongeren tussen 12 en 15 jaar

Dit rapport bevat de resultaten voor **ouders/verzorgers**.

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 bevraagd. Na afloop van elk kwartaal werd een mailing verzonden naar cliënten die het kwartaal daarvoor hebben aangevraagd. 34% van de cliënten heeft de vragenlijst ingevuld.

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren deelnemers de toegang tot de Jeugdhulp?

Deelnemers zijn tevreden over het contact met het Centrum voor Maatschappelijke Deelname. 66% van de deelnemers geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 75% geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. Tevens hebben deelnemers over het algemeen het idee dat de medewerkers hen serieus nemen. Voor 95% van de deelnemers is tevreden met de omgang met de hulpverleners.

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

85% van de deelnemers heeft hulp ontvangen van een zorgaanbieder. Over de deskundigheid van de medewerkers is 91% tevreden. Deelnemers zijn over het algemeen positief over de ondersteuning die ze ontvangen. De kwaliteit van de hulp wordt dan ook beoordeeld met een gemiddeld cijfer van een 8,1.

Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?

70% van de deelnemers geeft aan dat het kind zich beter voelt door de hulp. Daarnaast geeft 74% van de deelnemers aan zichzelf beter te voelen. Tevens is 67% van de deelnemers tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp, tegenover 15% die niet tevreden is.

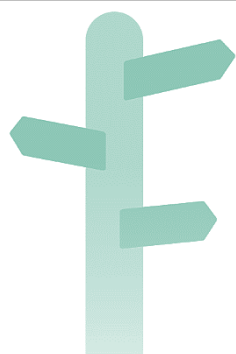
Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (ouders)

2020 Gemeente Waalre

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO Jeugdhulp bestaat uit ouders/verzorgers van jongeren die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen	
Uitgenodigd	250
Ingevuld	84
Respons	34%

CONTACT



66%

wist waar zij moest zijn

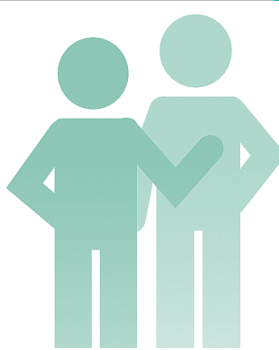
-3%



75%

werd snel geholpen

-10%



90%

vindt de medewerker deskundig

+5%



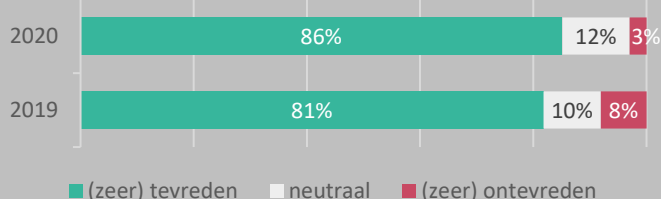
88%

vindt de omgang met de medewerker goed

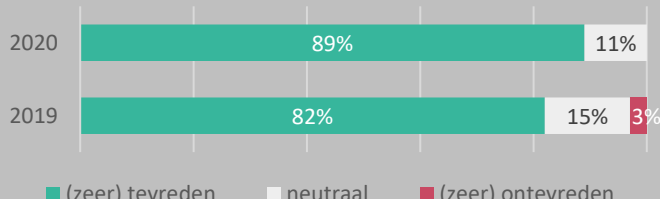
-3%

KWALITEIT

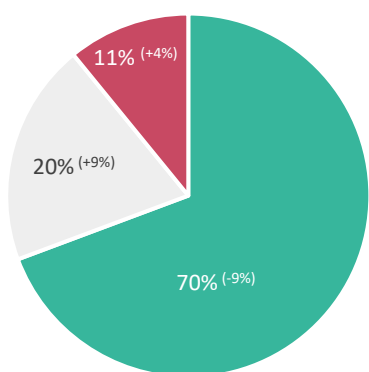
Tevredenheid over de manier waarop men wordt geholpen met vragen en problemen



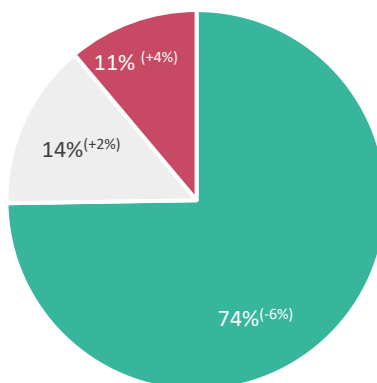
Tevredenheid over de mate waarin men mee kan beslissen over de behandeling



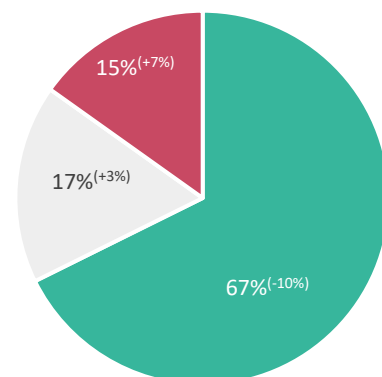
RESULTAAT



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 en steekproef	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	12
3 Vergelijking eerdere metingen	13
3.1 Contact met de gemeente	13
3.2 Kwaliteit van de hulp	18
3.3 Effect van de hulp	21



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 cliënten 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 cliënten (en hun ouders) te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het zo optimaal functioneren van cliënten (en hun ouders).

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep en steekproef

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit inwoners van de gemeente Waalre die in 2020 gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp.

De doelgroep bestaat uit:

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

Deze rapportage bevat de uitkomsten voor **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 cliënten die in het afgelopen kwartaal 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.

Cliënten hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Na twee weken hebben de cliënten een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Cliënten konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief invullen. Cliënten hebben vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in samenwerking tussen gemeente Waalre en ZorgfocuZ. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

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

De gebruikte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport.

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	250
Aantal meegenomen vragenlijsten	84
Respons	(33,6%)
Nauwkeurigheidsmarge	8,7%

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 (i.e. alle ouder(s) van Jeugdhulp-cliënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoek-populatie maximaal 8,7% 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 71,3% en 88,7% 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 dienen daarmee 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 respondent. 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 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 Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Cliëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



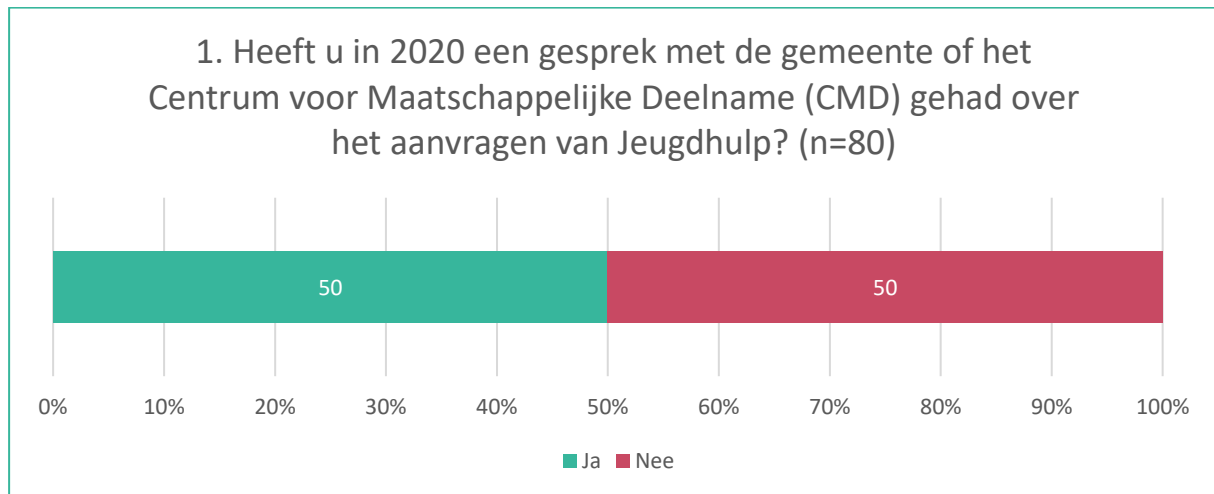
1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen. De reacties op de open vragen zijn samengevat weergegeven. Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd weergegeven in het bijlagenrapport.



2 | Resultaten

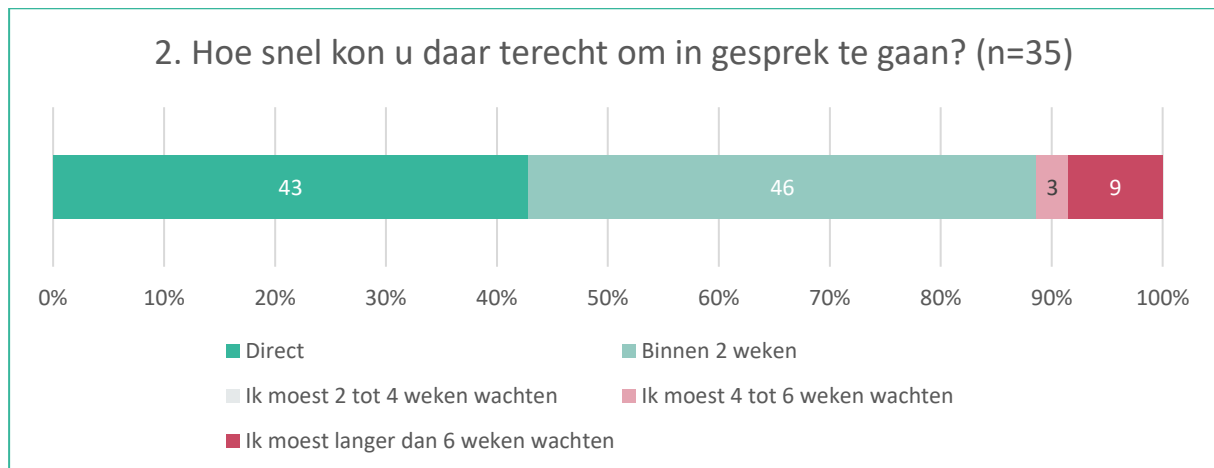
2.1 Contact met de gemeente

Wanneer inwoners 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.

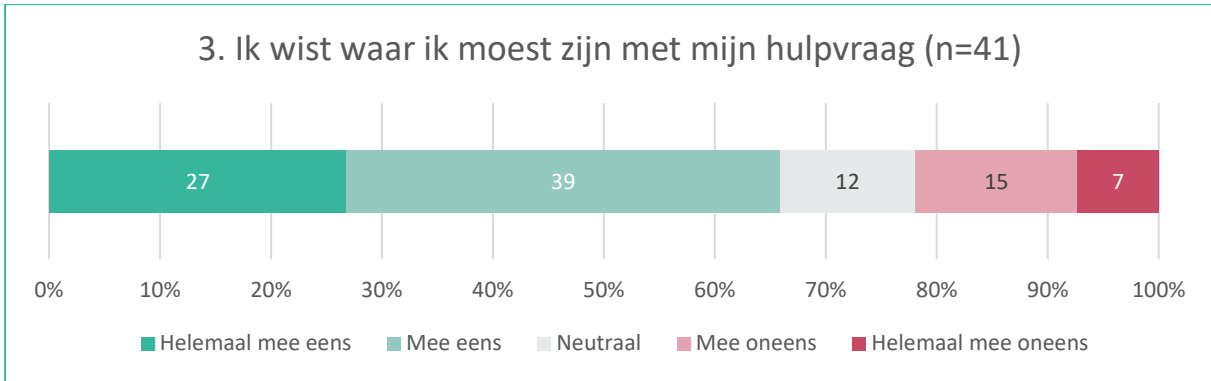


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=1).

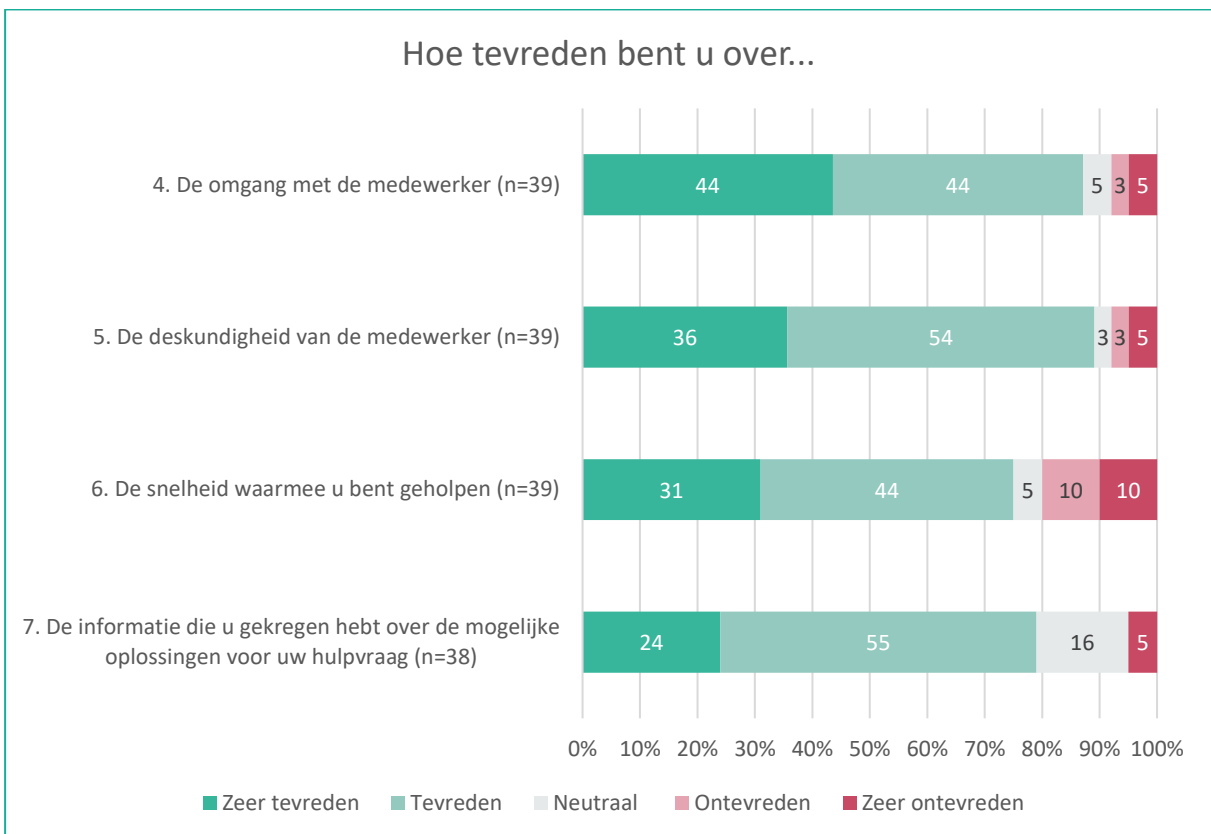
De vragen 2 tot en met 10 zijn alleen beantwoordt door de deelnemers die bij de vorige vraag hebben aangegeven een gesprek te hebben gehad met de gemeente of het CMD over het aanvragen van jeugdhulp.



Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=5).



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



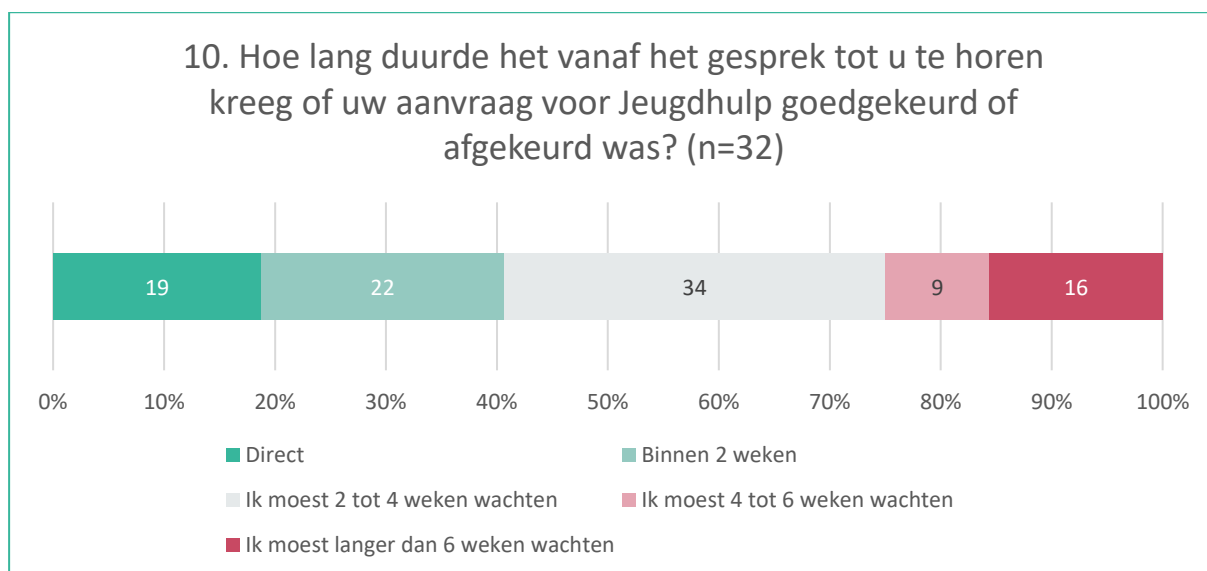
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4 (n=1); v5 (n=1); v6 (n=1); v7 (n=2).



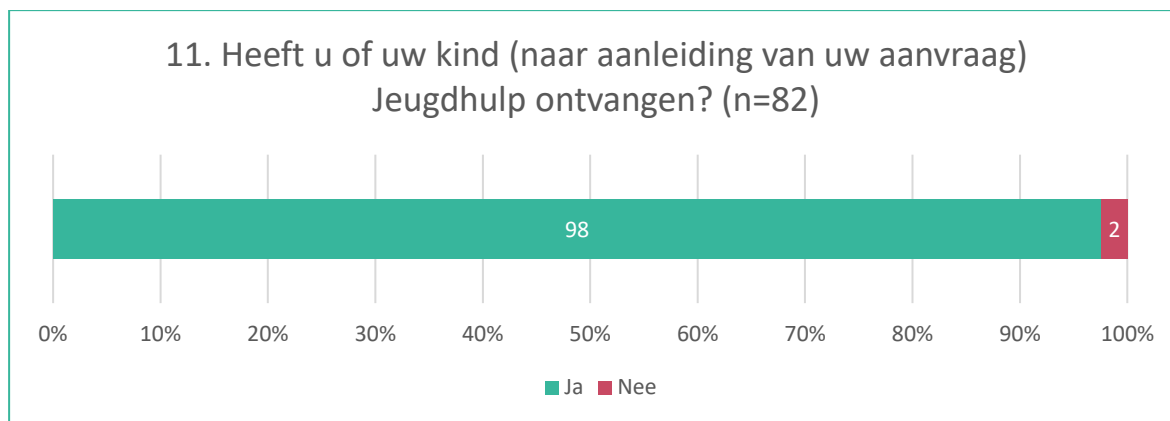
8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp (1=zeer slecht geholpen, 10=zeer goed geholpen). (n=40)		
	n	%
1	1	2,5
2	1	2,5
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	5,0
6	0	0,0
7	8	20,0
8	7	17,5
9	11	27,5
10	10	25,0
Gemiddelde:	8,1	

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 9 ‘Heeft u nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?’. In totaal hebben dertien deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen opmerking’).

- Een aantal deelnemers geeft aan positief te zijn over het aanvragen van de Jeugdhulp. Het wordt prettig gevonden als er een contactpersoon is waar deelnemers alle vragen aan kunnen stellen. Hierdoor is er duidelijkheid en zijn de lijnen kort. Wel geeft een deelnemer aan dat niet alle medewerkers even klantvriendelijk zijn.
- Sommige deelnemers laten wel weten dat het aanvraagproces veel tijd in beslag neemt.
- Een deelnemer zou graag op de hoogte gesteld willen worden indien de termijnen niet gehaald worden.



Antwoordoptie ‘Weet ik niet meer’: (n=8).

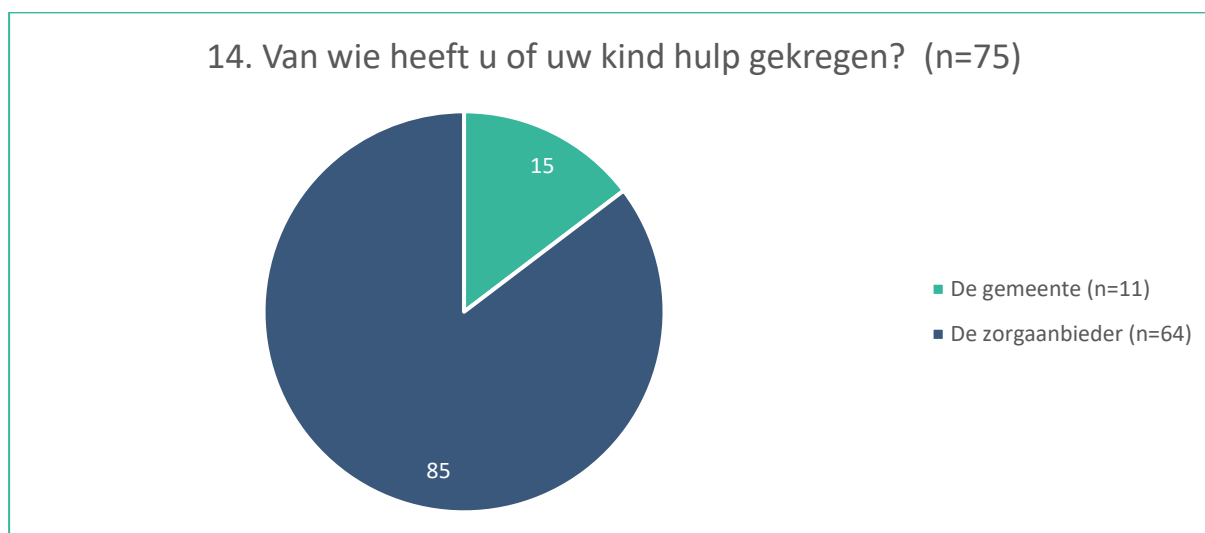


Vraag 12 ‘Heeft u of uw kind (naar aanleiding van uw aanvraag) Jeugdhulp ontvangen?’ en vraag 13 ‘Is er uiteindelijk een passende oplossing voor uw hulpvraag of die van uw kind gevonden?’ zijn door minder dan 10 deelnemers beantwoord (n<10). Om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven.

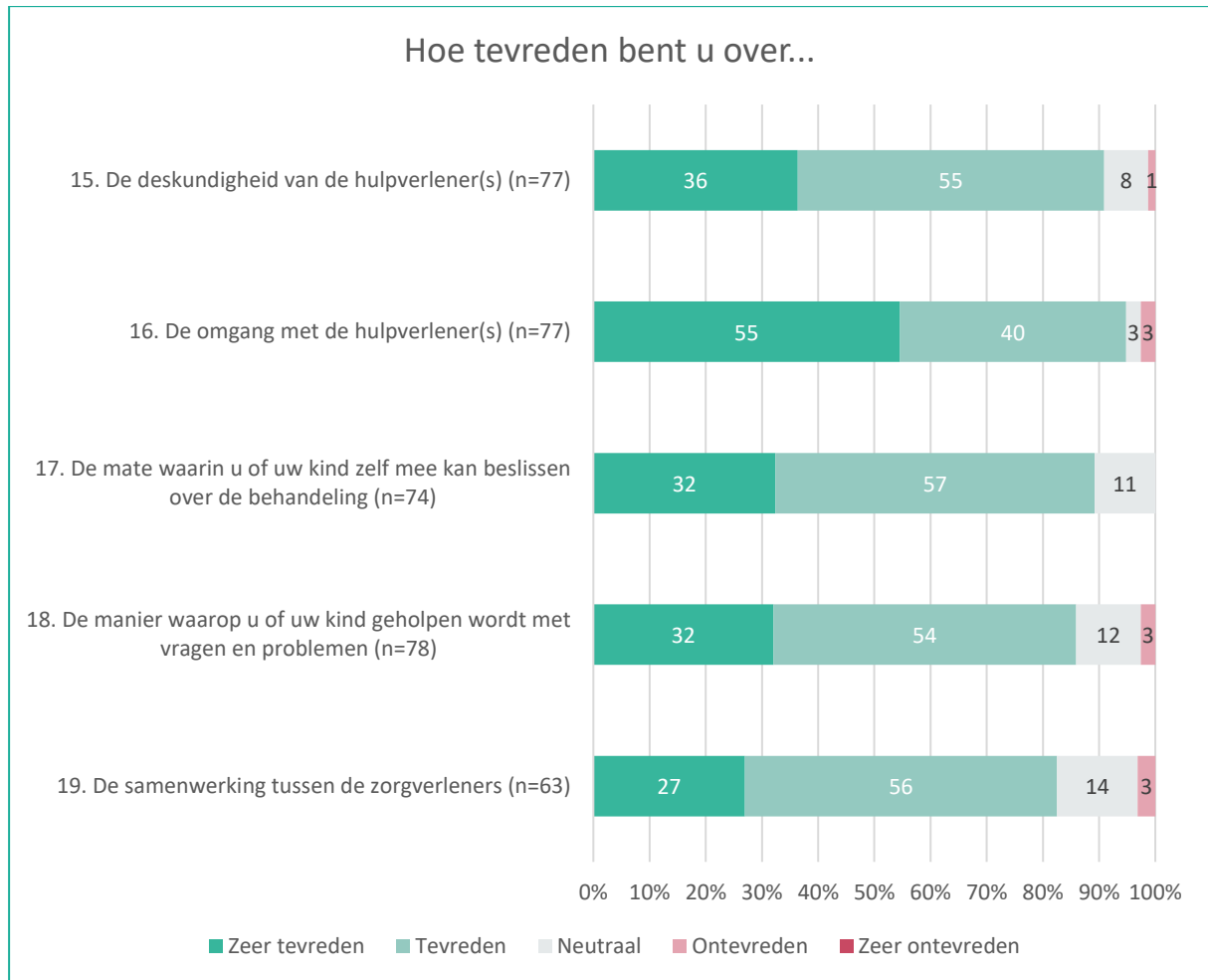
De resterende vragen van de vragenlijst zijn alleen beantwoord door deelnemers die Jeugdhulp hebben ontvangen.

2.2 Kwaliteit van de hulp

Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Hieronder wordt weergegeven hoe cliënten de hulp van de geboden hulp beoordelen.



Deelnemers die hulp krijgen van een zorgaanbieder, noemen hierbij de volgende aanbieders: Psychologen Praktijk Waalre (9x), Apanta (8x), kind en jeugd therapeut (5x), autismepunt (4x), Sevenius (3x), Speltherapeute Waalre (3x), Sport en Cultuur fonds (3x), Affect (2x), Optidakt (2x), Praktijk Bloei (2x), Baby Extra (1x), Bauke Reiker (1x), Buro Flink (1x), Cultuurfonds (1x), Digibende, EPI (1x), Herlahof (2x), Esther Pastoor (1x), GGZE Kind en Jeugd (1x), Praktijk leerkracht (1x), klavertjevijf (1x), KNP (1x), Lunet Zorg (1x), Marc de Groen (2x), Oog (1x), PMT training (1x), Praktijk kind en ouder (1x), speciaal onderwijs (1x), spectrum Brabant (1x), Switch (1x), Venster (1x), Zorgokee (1x).



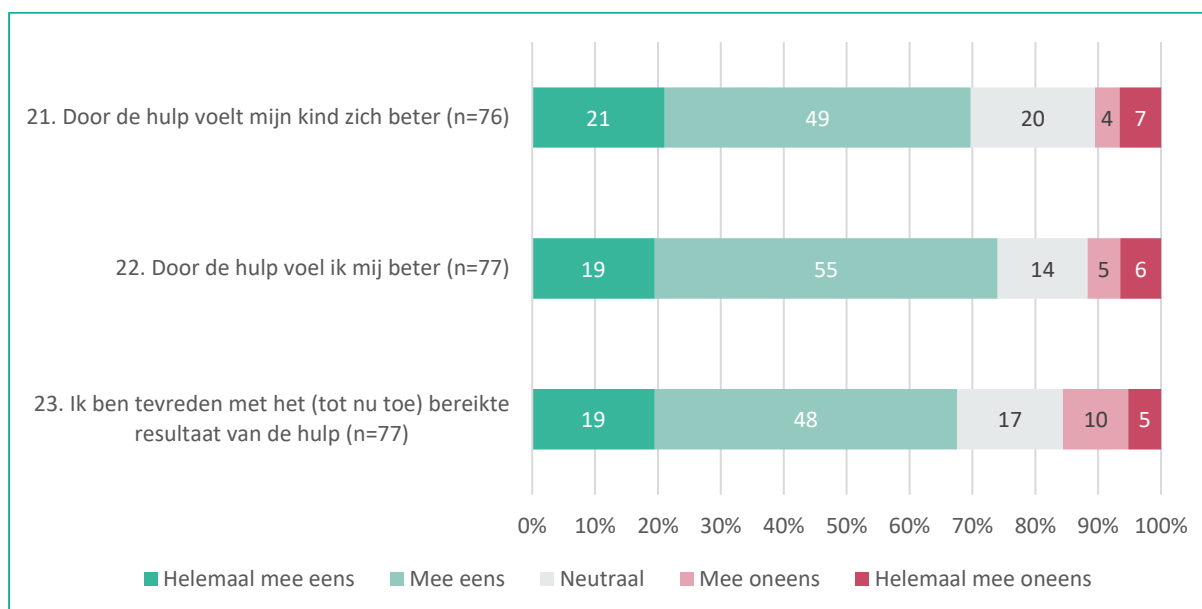
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v15 (n=0); v16 (n=0); v17 (n=4); v18 (n=0); v19 (n=15).

20. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp (1=zeer slechte hulp, 10=uitstekende hulp). (n=77)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	1,3
5	0	0,0
6	7	9,1
7	10	13,0
8	32	41,6
9	18	23,4
10	9	11,7
Gemiddelde:	8,1	



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=1); v22 (n=1); v23 (n=1).

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **24 'Heeft u nog opmerkingen over de zorg/ondersteuning die u of uw kind ontvangen heeft?'**. In totaal hebben 22 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking').

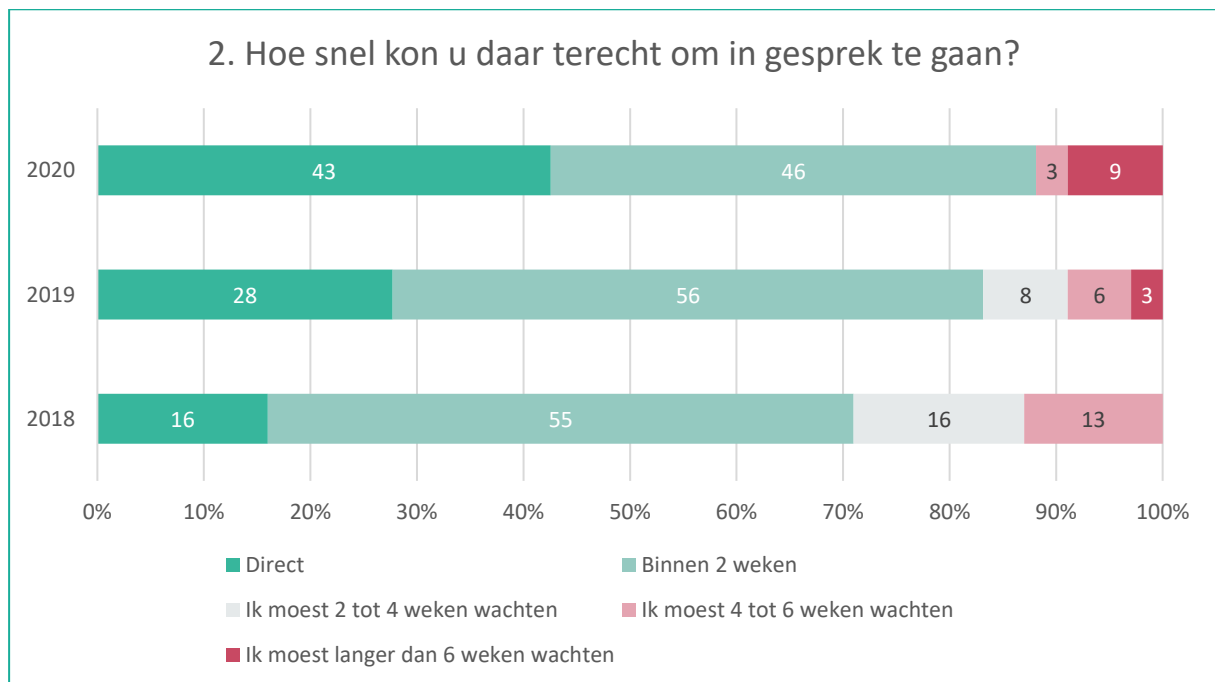
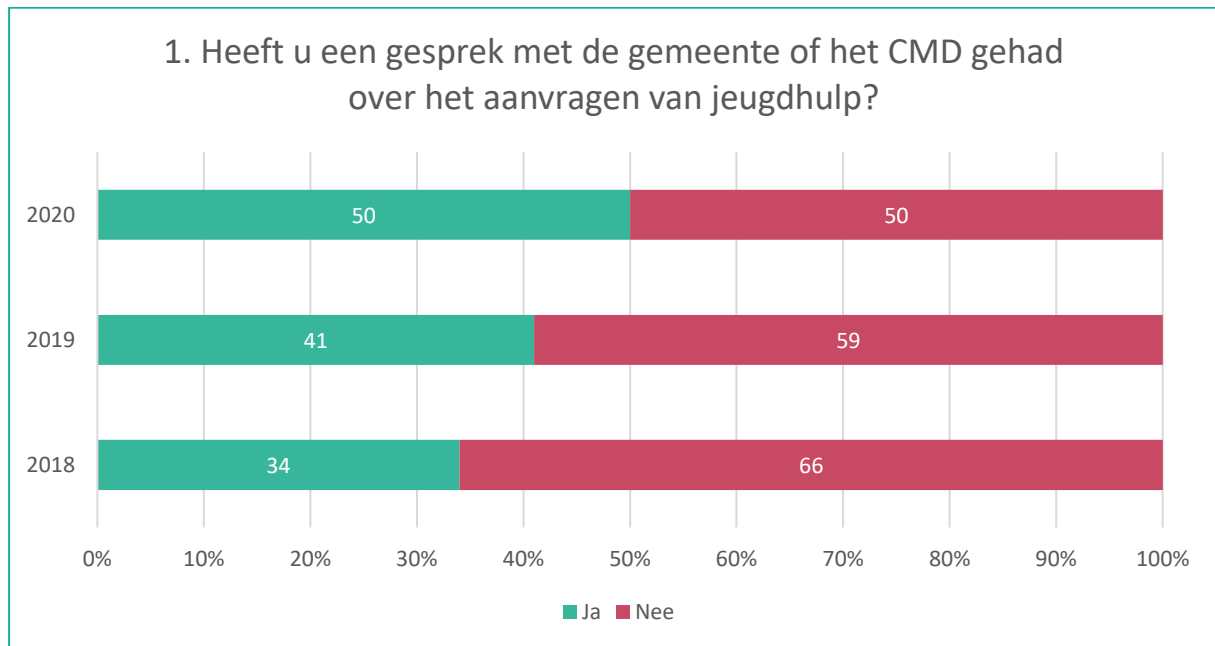
- Een aantal deelnemers is tevreden over het verloop van het traject. De partijen werken goed samen, er is voldoende aandacht voor het kind, resultaten zijn zichtbaar en er zijn geen onnodige partijen bij betrokken.
- De continuïteit in de zorg en/of ondersteuning is er, volgens een aantal deelnemers, niet altijd. Sommigen geven aan dat dit ook kan komen door de coronasituatie. Een deelnemer vindt dat er teveel bureaucratie en procedures zijn, wat ervoor zorgt dat de ondersteuning van het kind op een tweede plek komt te staan.
- Een tweetal deelnemers vindt het jammer dat de school niet openstaat voor feedback. Tot slot zou een deelnemer het fijn vinden als er ook hulp en ondersteuning op zondag aan kan worden geboden.

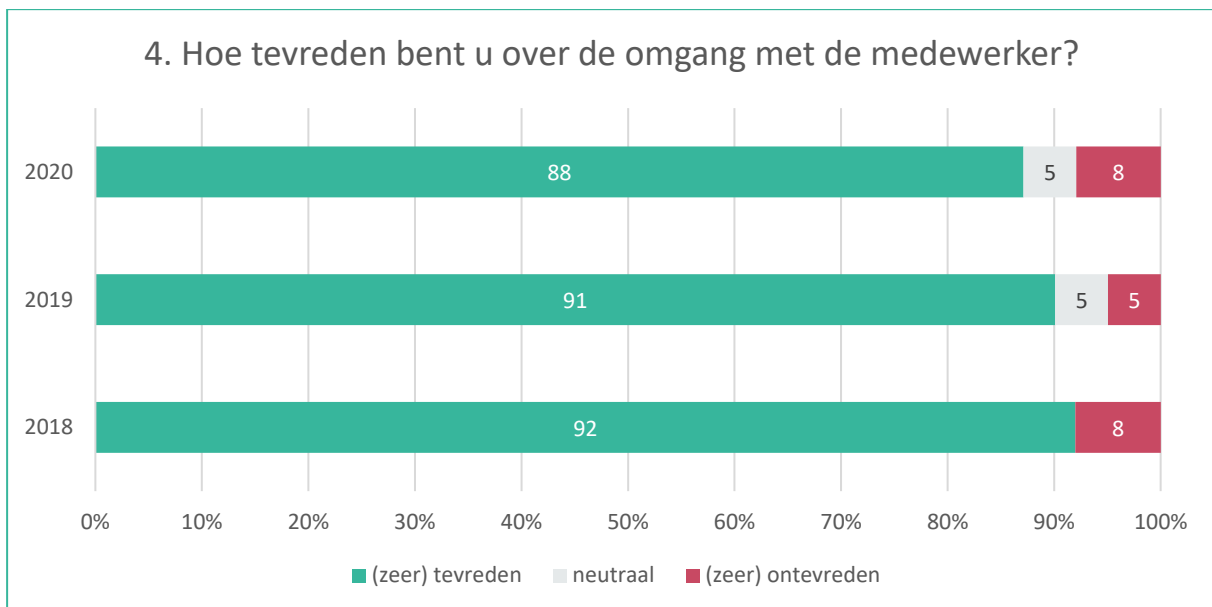
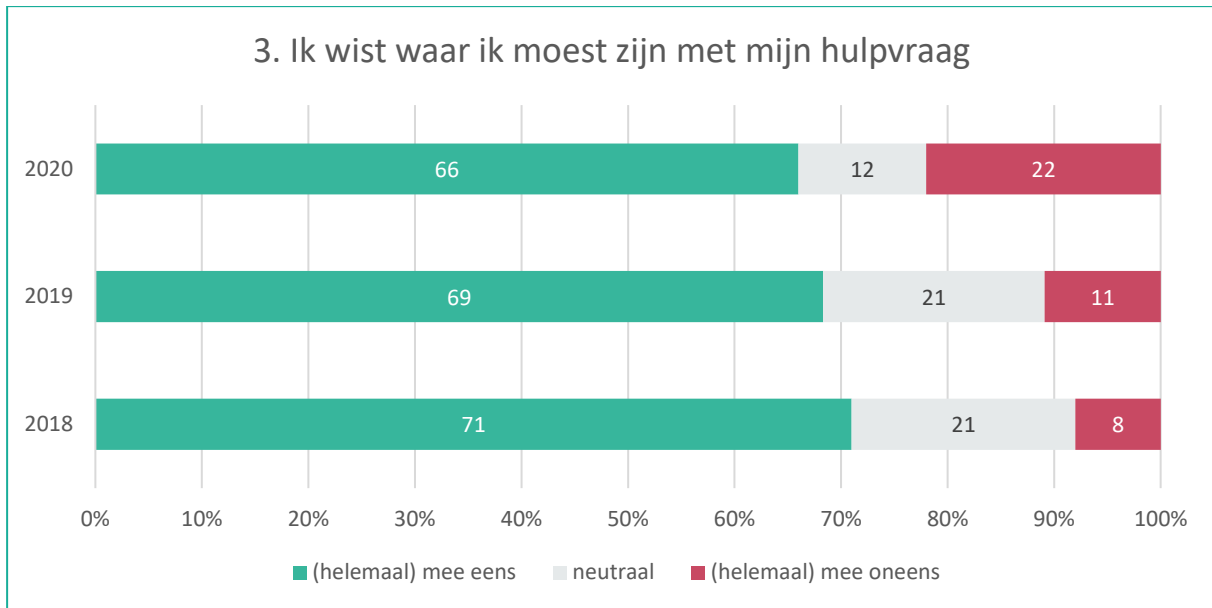


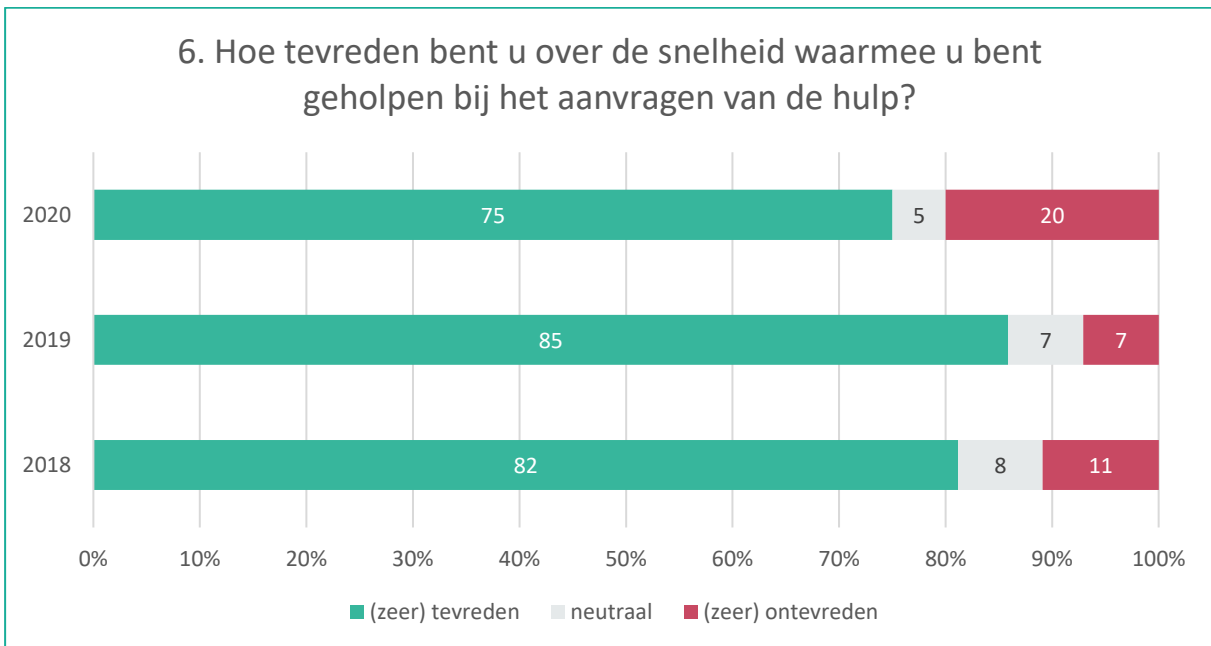
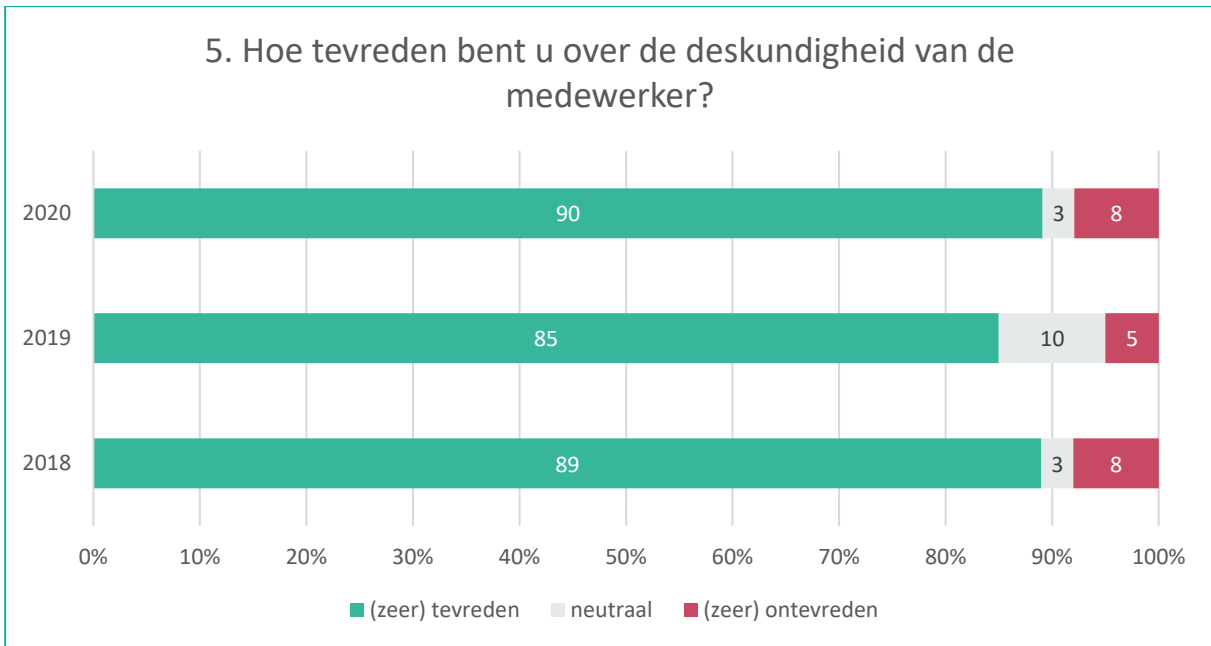
3 | Vergelijking eerdere metingen

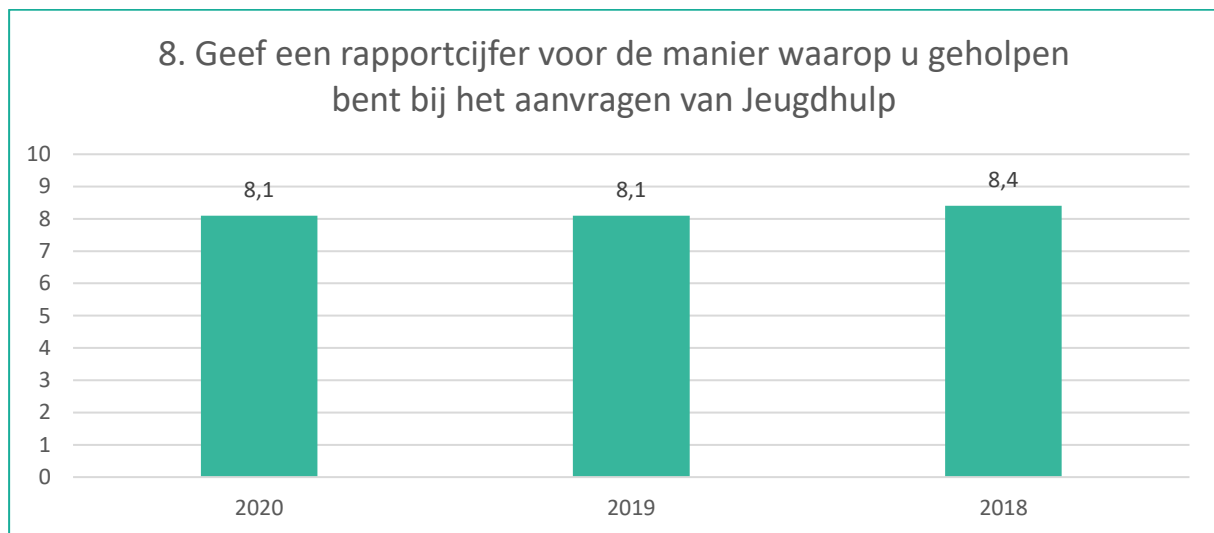
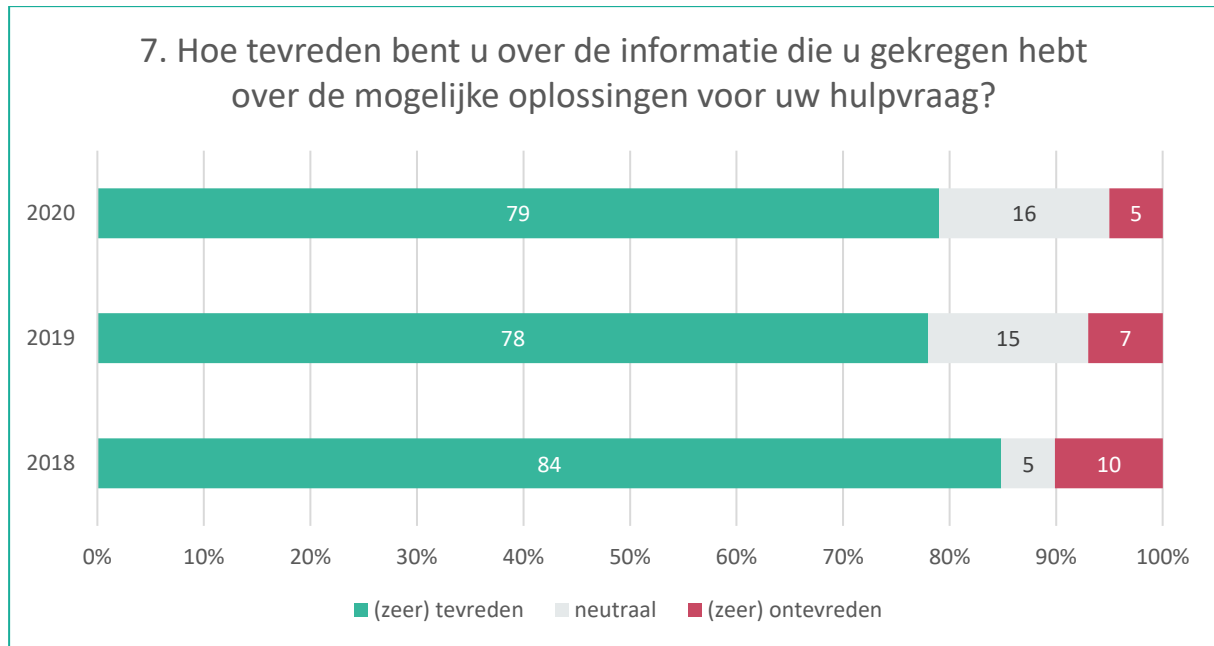
In dit hoofdstuk worden de resultaten van 2020 vergeleken met die van 2018 en 2019. De vergelijking wordt weergegeven middels grafieken.

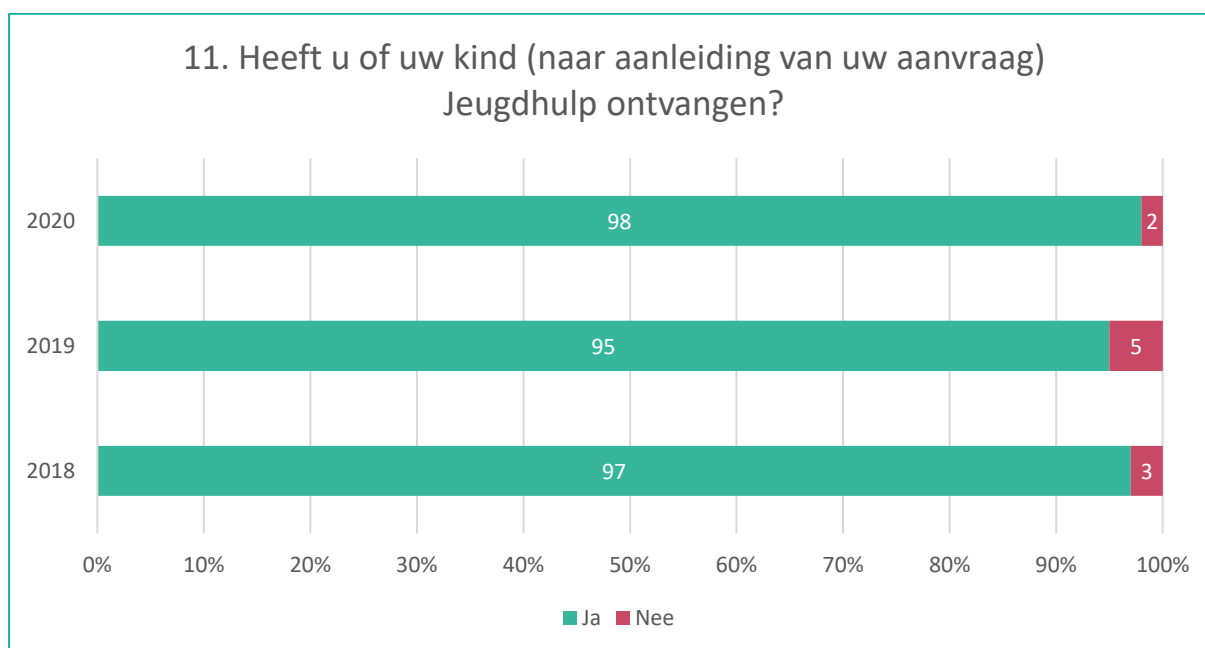
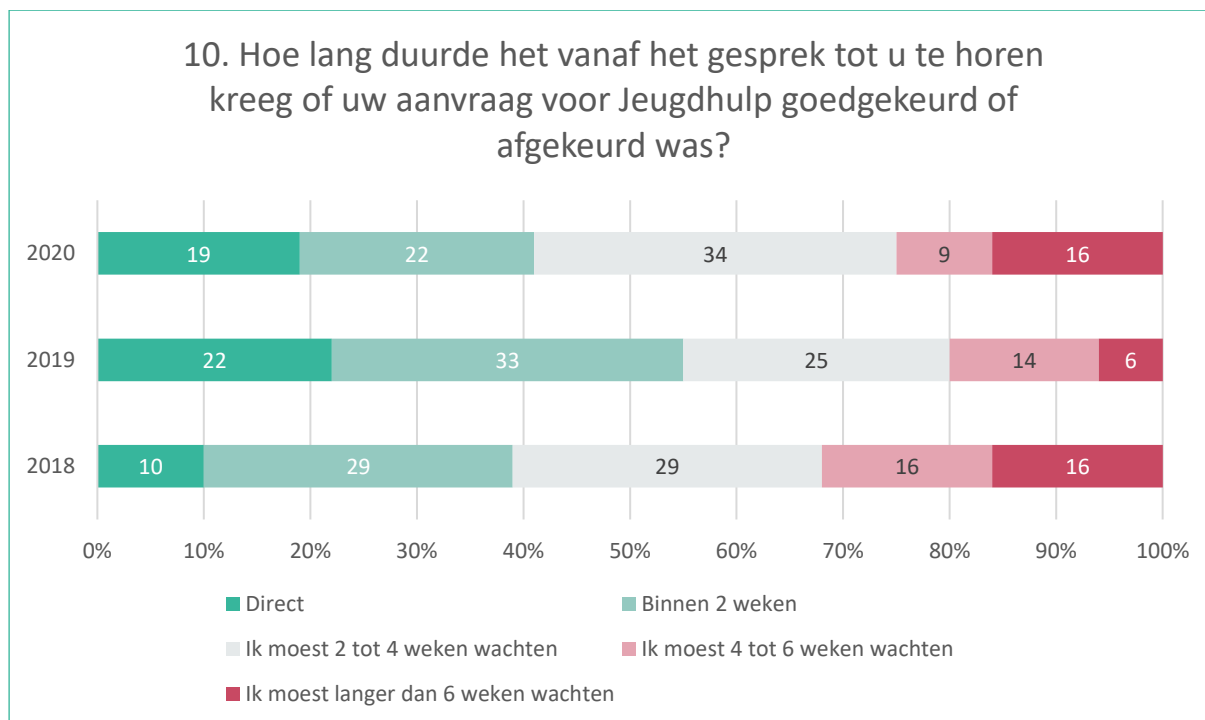
3.1 Contact met de gemeente







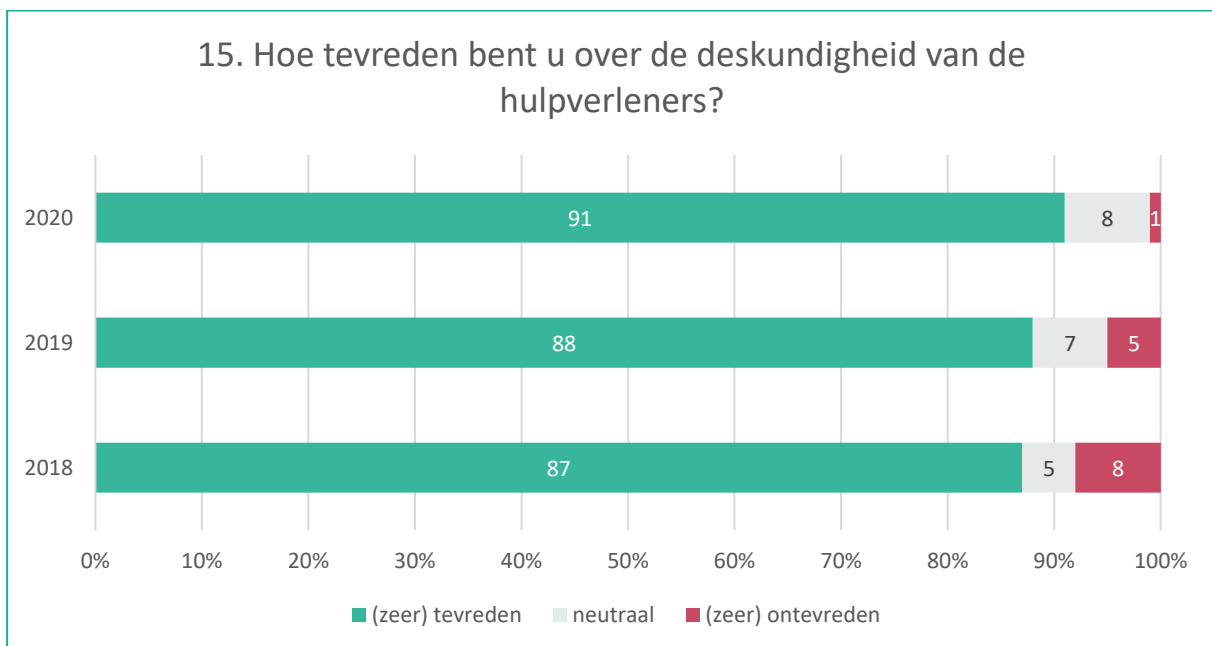
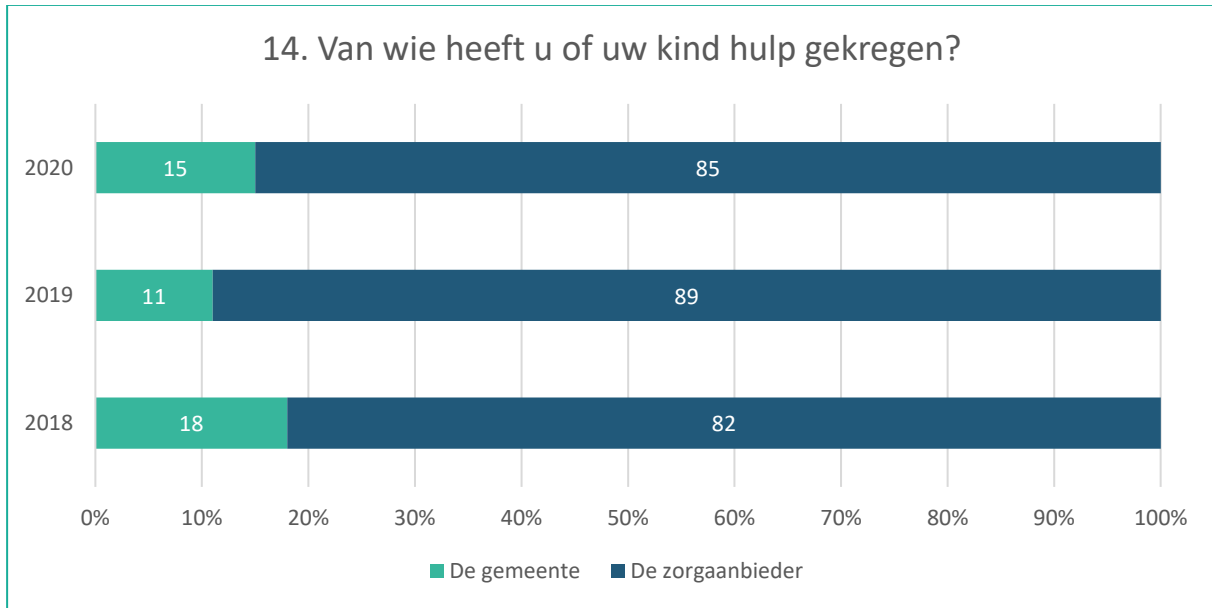




Vraag 12 ‘Heeft u of uw kind (naar aanleiding van uw aanvraag) Jeugdhulp ontvangen?’ en vraag 13 ‘Is er uiteindelijk een passende oplossing voor uw hulpvraag of die van uw kind gevonden?’ zijn door minder dan 10 deelnemers beantwoord (n<10). Om de betrouwbaarheid van de resultaten alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven.

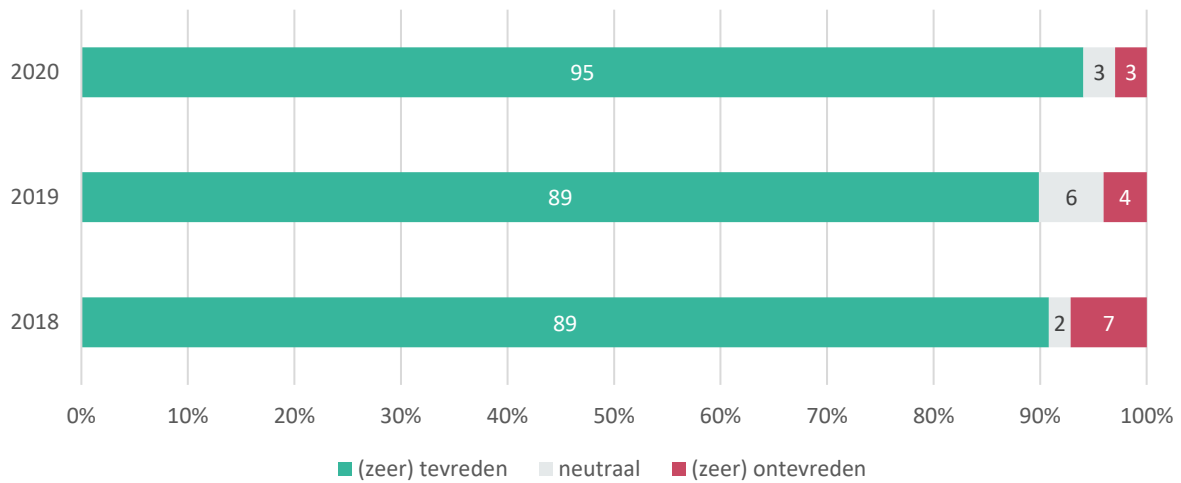


3.2 Kwaliteit van de hulp

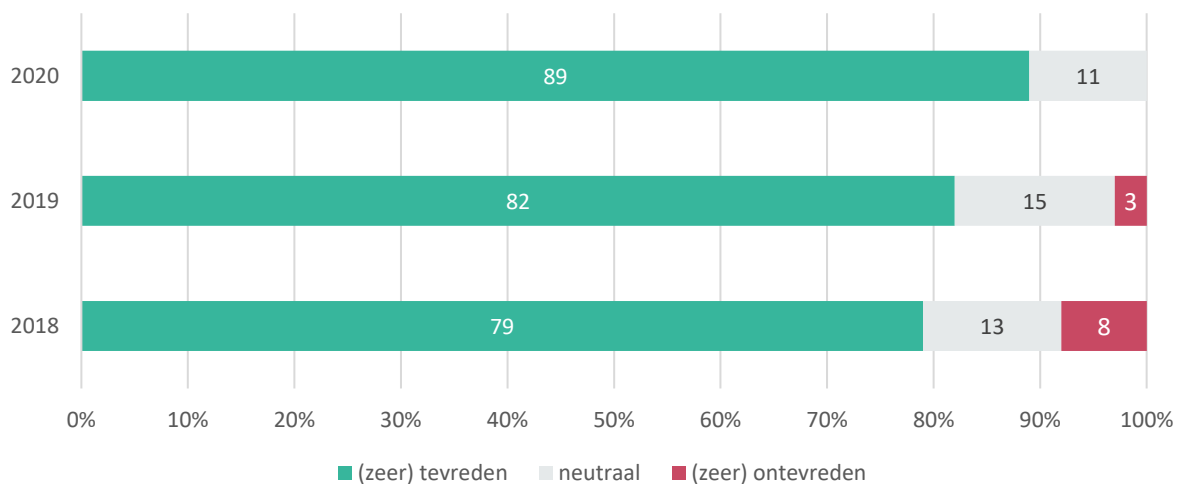


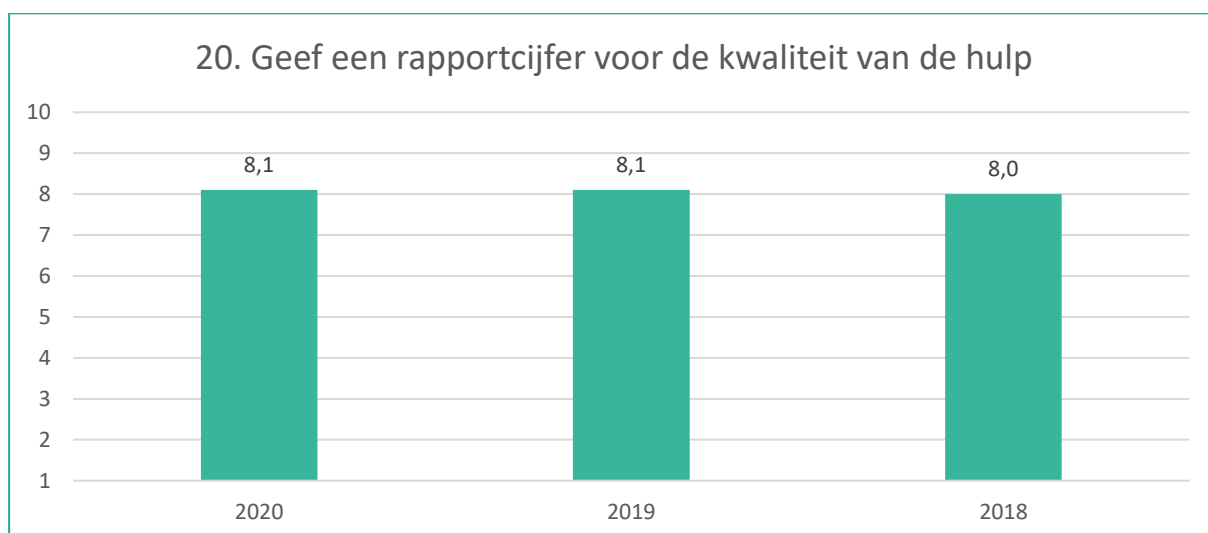
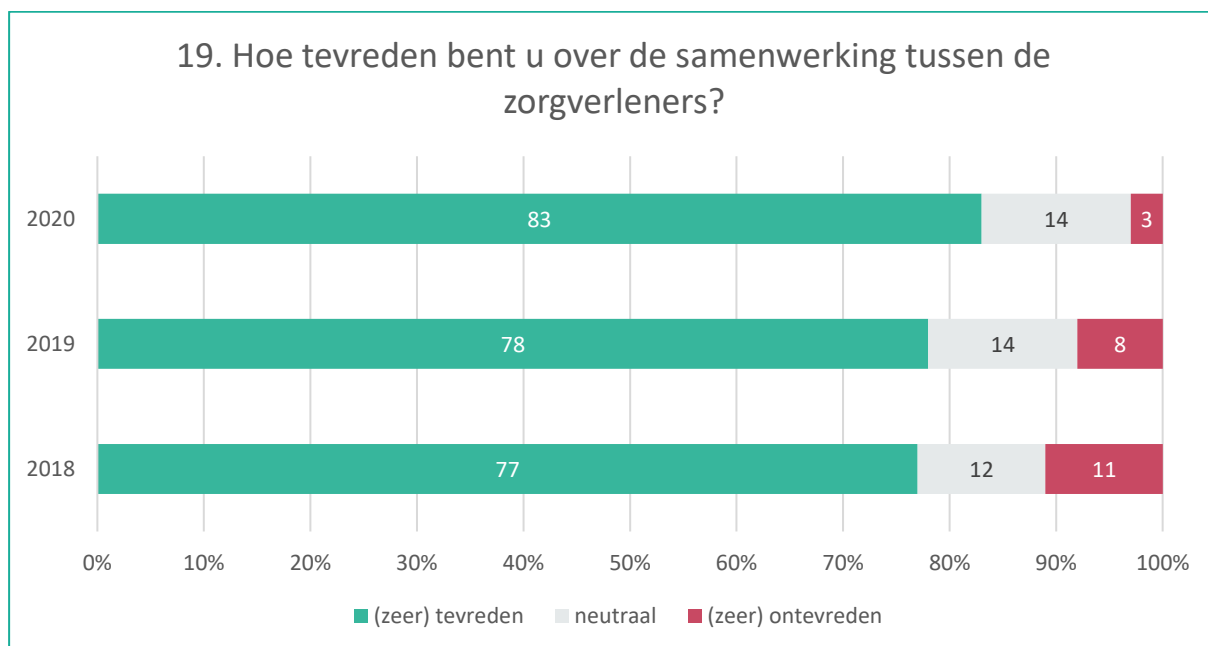
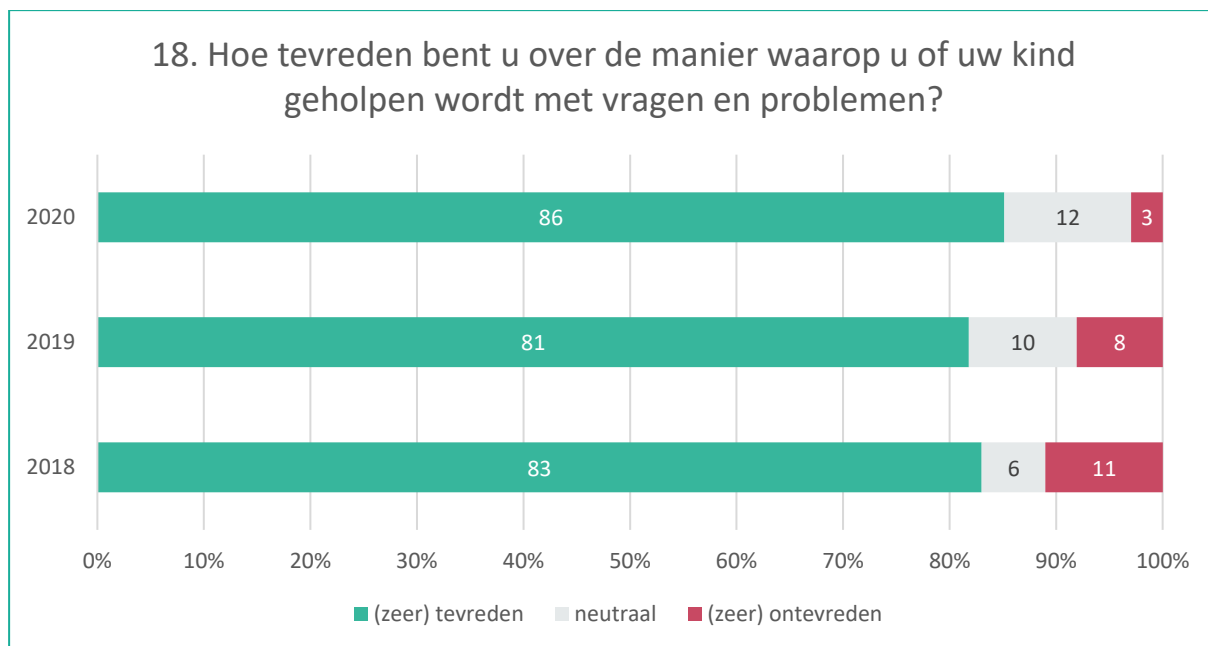


16. Hoe tevreden bent u over de omgang met de hulpverleners?



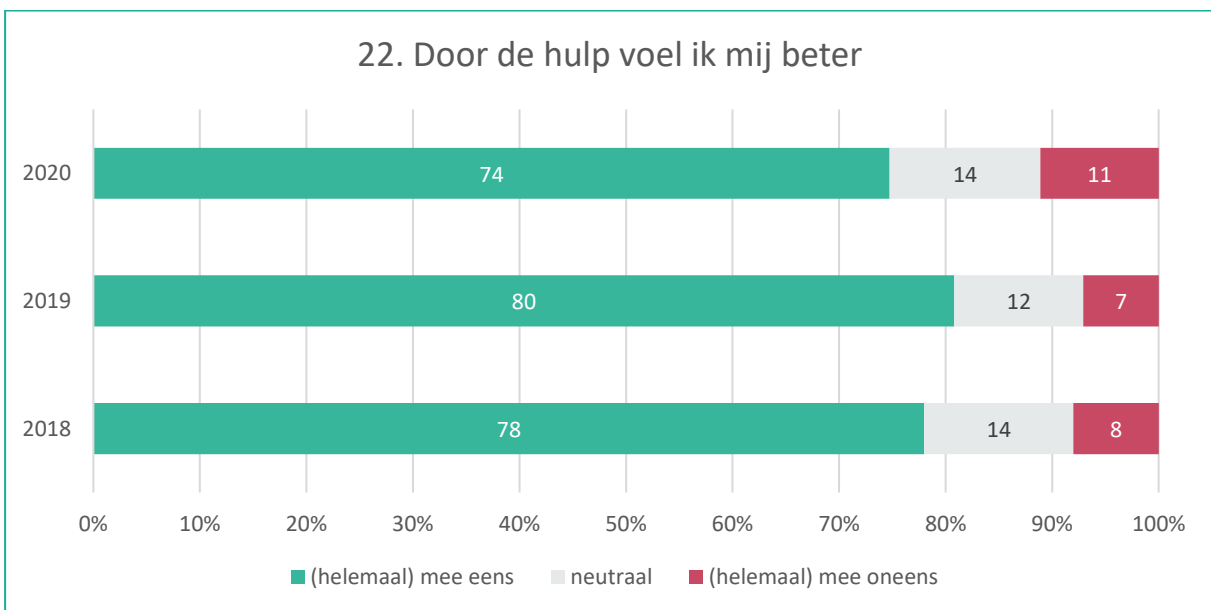
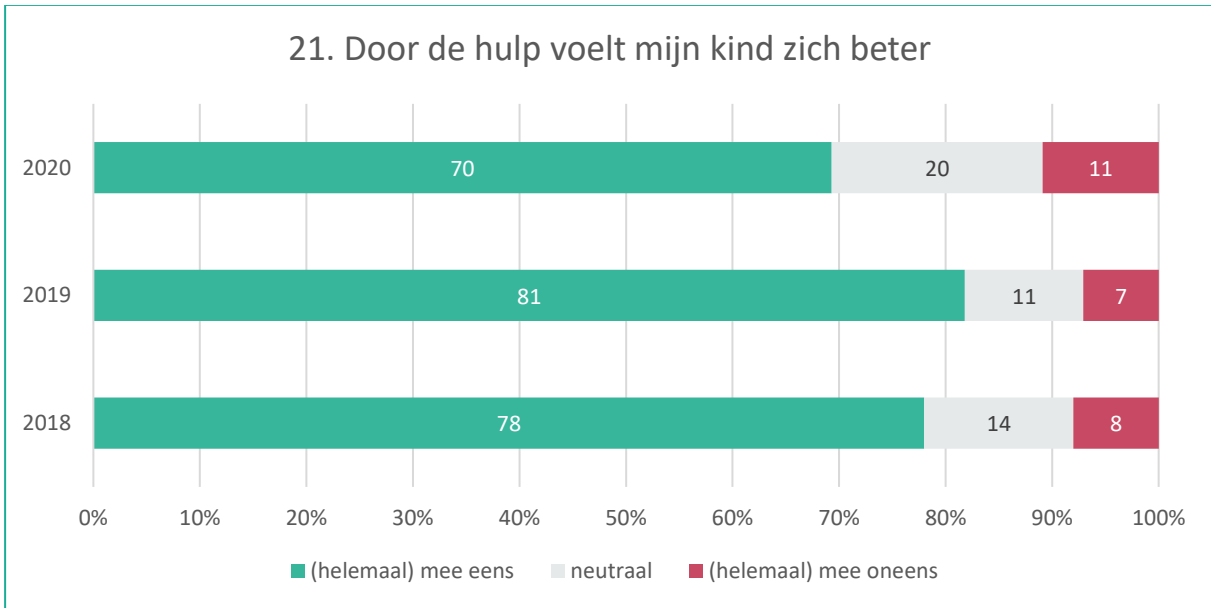
17. Hoe tevreden bent u over de mate waarin u of uw kind zelf mee kan beslissen over de behandeling?

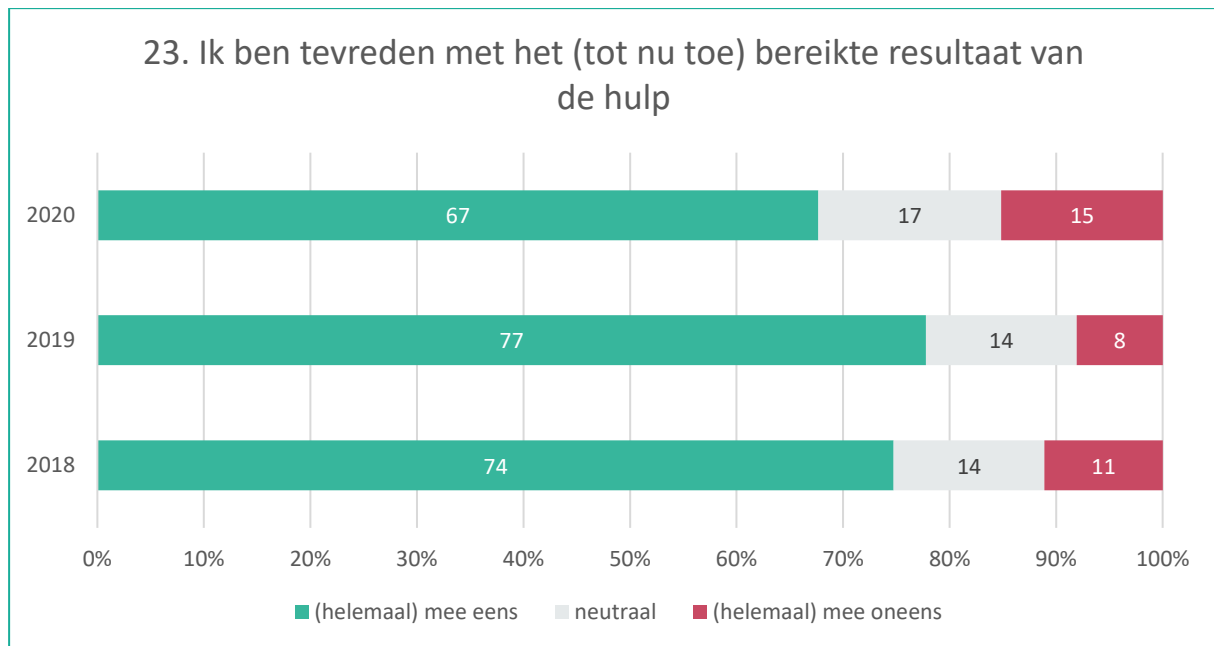






3.3 Effect van de hulp





Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@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

