

RAPPORT

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdwet (Ouders/verzorgers)
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 **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 jeugdhulp hebben aangevraagd. In totaal hebben 255 ouders/verzorgers een uitnodiging ontvangen; 79 cliënten hebben deze vragenlijst ingevuld (31%).

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren respondenten de toegang tot de Jeugdhulp?

44% van de respondenten heeft in 2022 een gesprek bij het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) gehad. 67% daarvan geeft aan dat zij wisten waar ze de hulp konden aanvragen. 67% geeft aan tevreden te zijn over de snelheid waarmee zij zijn geholpen. 80% is tevreden met de omgang met de medewerkers. Respondenten geven een gemiddeld rapportcijfer van 7,7 voor de manier waarop ze geholpen zijn bij het aanvragen van Jeugdhulp.

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

80% 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 95%. Daarnaast is 93% 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 8,4.

Ervaren respondenten een effect van de hulp?

79% van de respondenten geeft aan dat het kind zich beter voelt door de hulp. Daarnaast geeft 85% aan zichzelf beter te voelen. Tot slot zegt 80% tevreden te zijn met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp.

Cliëntervaringsonderzoek 2022

Gemeente Waalre – Jeugdwet Ouders/verzorgers

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 een aanvraag hebben gedaan of van Jeugdhulp gebruik hebben gemaakt. 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	255
Ingevuld	79
Respons	31%

CONTACT



67% ^{+2%}

wist waar zij moest zijn



67% ^{+7%}

werd snel geholpen



83% ^{+6%}

vindt de medewerker deskundig

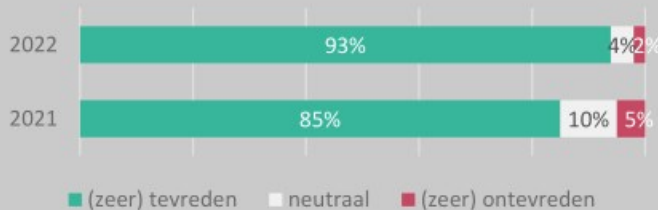


80% ^{+1%}

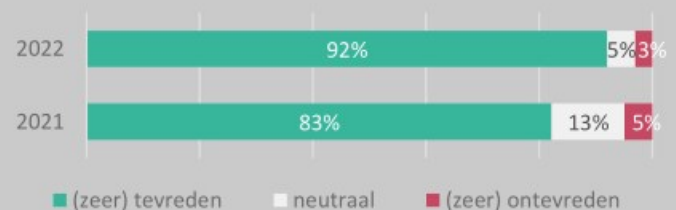
vindt de omgang met de medewerker goed

KWALITEIT

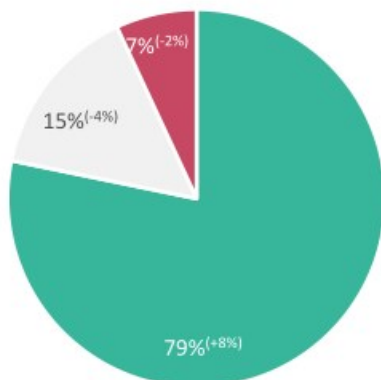
Tevredenheid over de hulp bij vragen en problemen



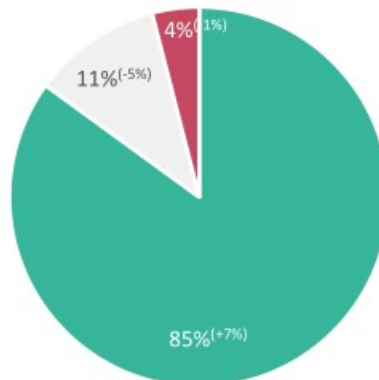
Tevredenheid over het meebeslissen over de hulp



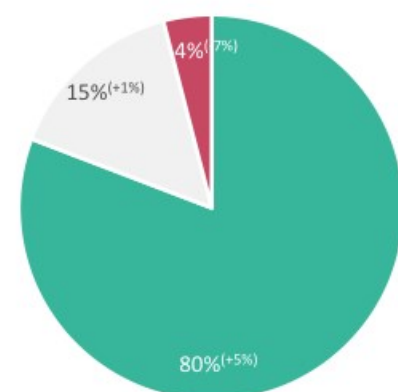
RESULTAAT



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	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	3
1.2.3 Respons	4
1.3 Leeswijzer	4
2 Resultaten	6
2.1 Contact met de gemeente	6
2.2 Kwaliteit van de hulp	9
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	17
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/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 een aanvraag hebben gedaan of 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 **ouders/verzorgers**.

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 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	255
Aantal meegenomen vragenlijsten	79
Respons	31%
Nauwkeurigheidsmarge	9,2%

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 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 ouders/verzorgers van Jeugdhulpcliënten 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 9,2% 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 9,2% 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 40,8% en 59,2% 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. 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.



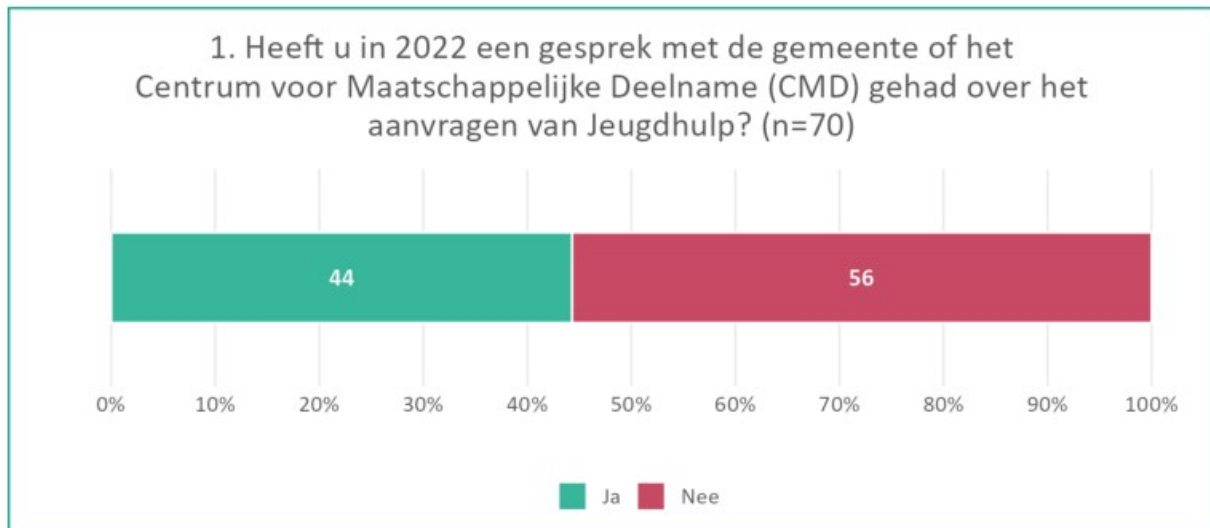
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat 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, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten worden niet in grafieken gepresenteerd 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

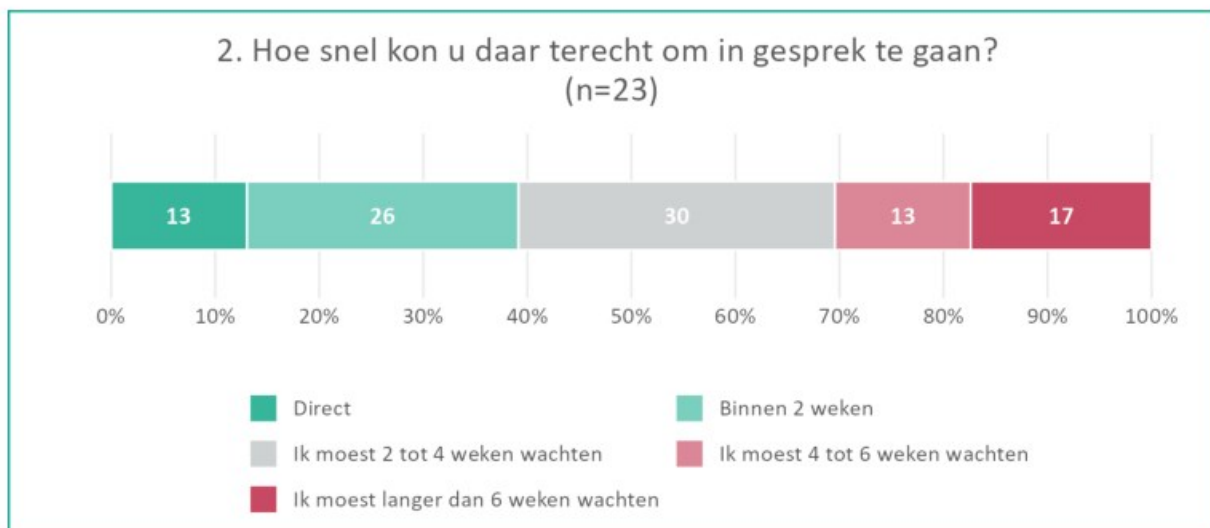
2.1 Contact met de gemeente

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.

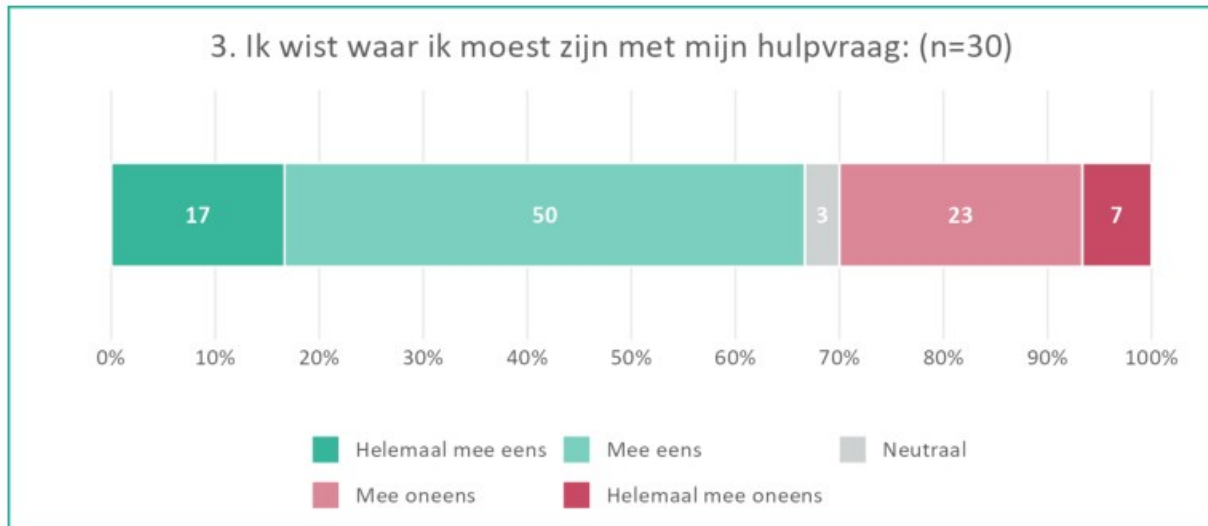


Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=8).

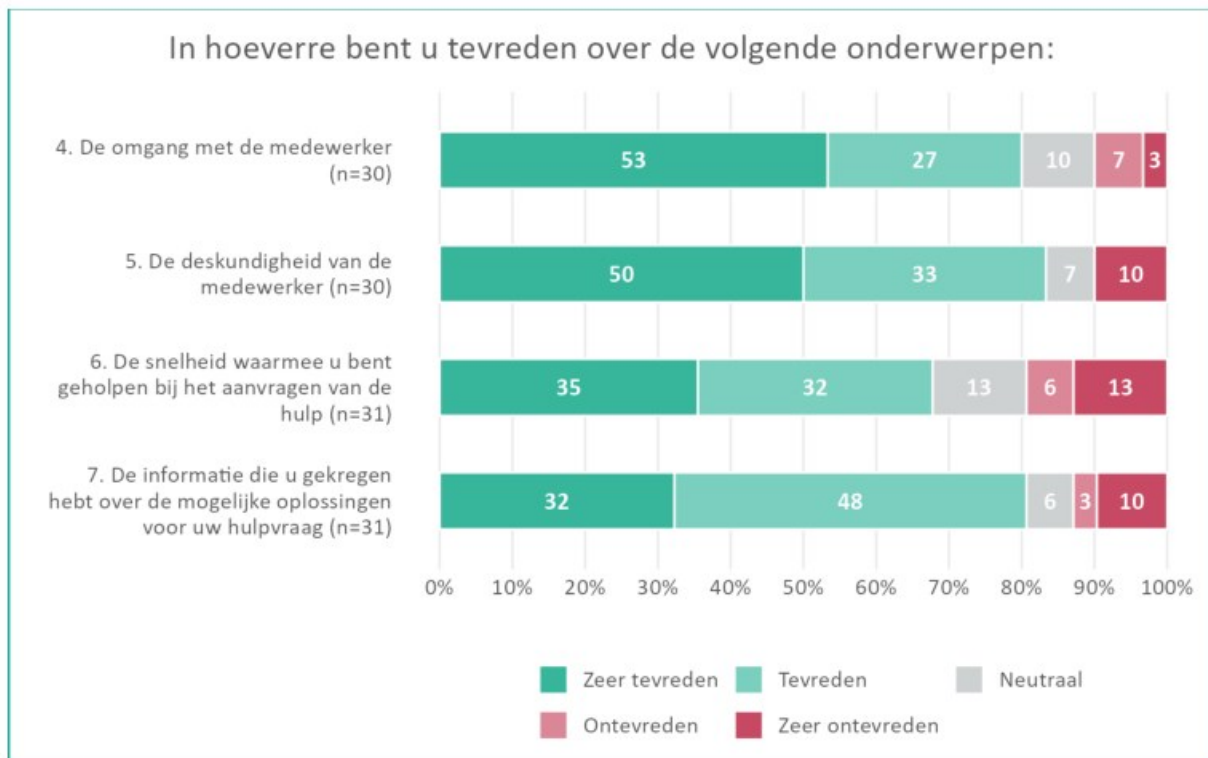
Vragen 2 tot en met 10 zijn alleen beantwoord door de respondenten die hebben aangegeven een gesprek met de gemeente of het Centrum voor Maatschappelijke Deelname (CMD) te hebben gehad.



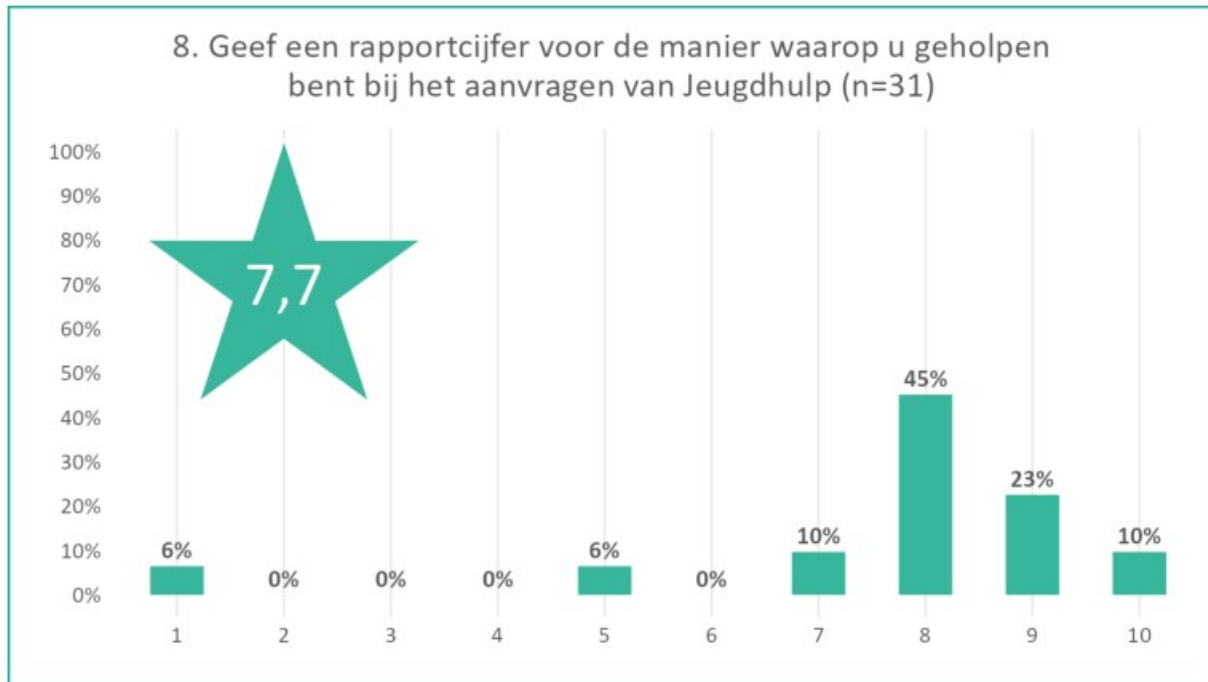
Antwoordoptie 'Weet ik niet meer': (n=8).



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



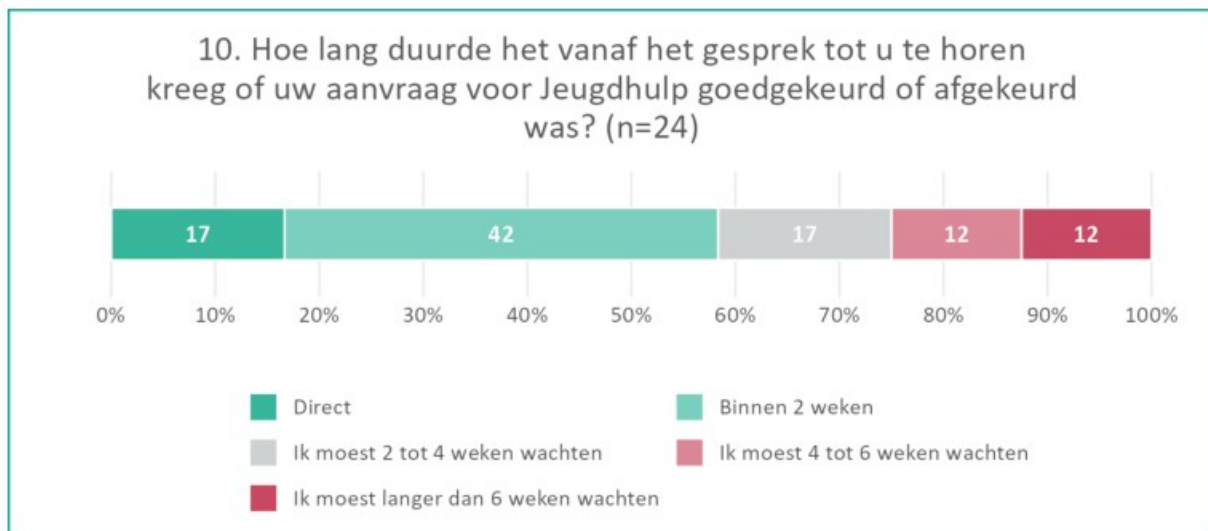
Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v4 (n=1); v5 (n=1); v6 (n=0); v7 (n=0).



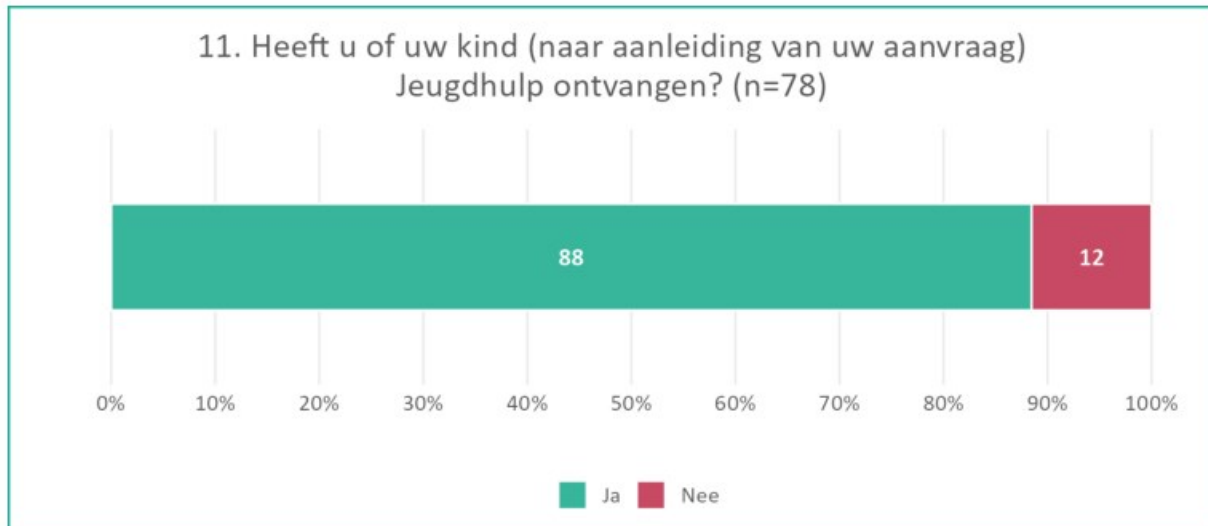
1= zeer slecht geholpen; 10=zeer goed geholpen

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 bijlagenrapport.



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

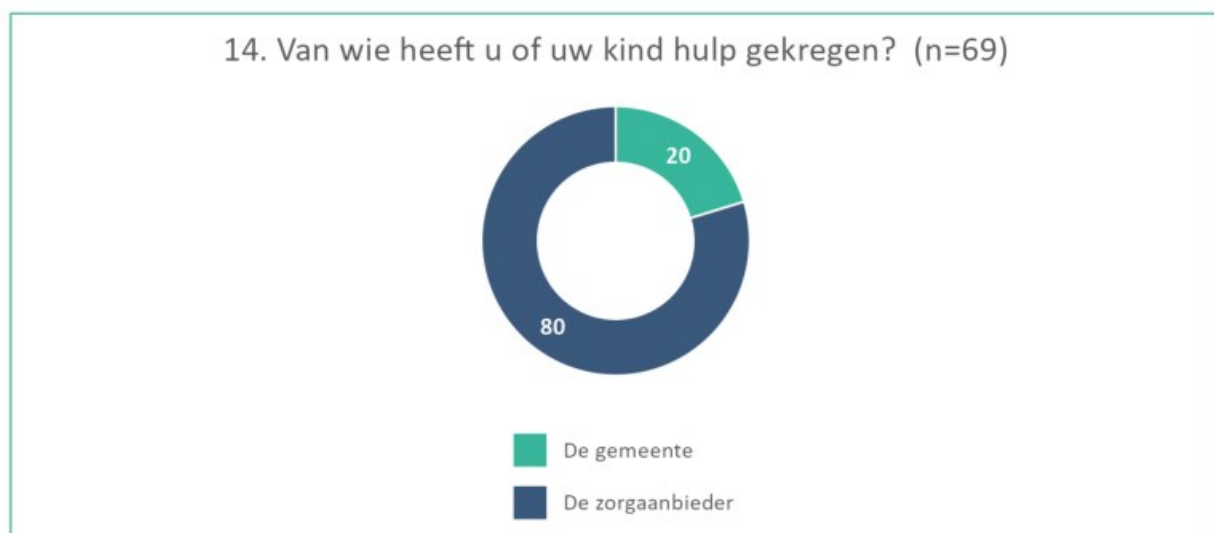


Vraag 12 en 13

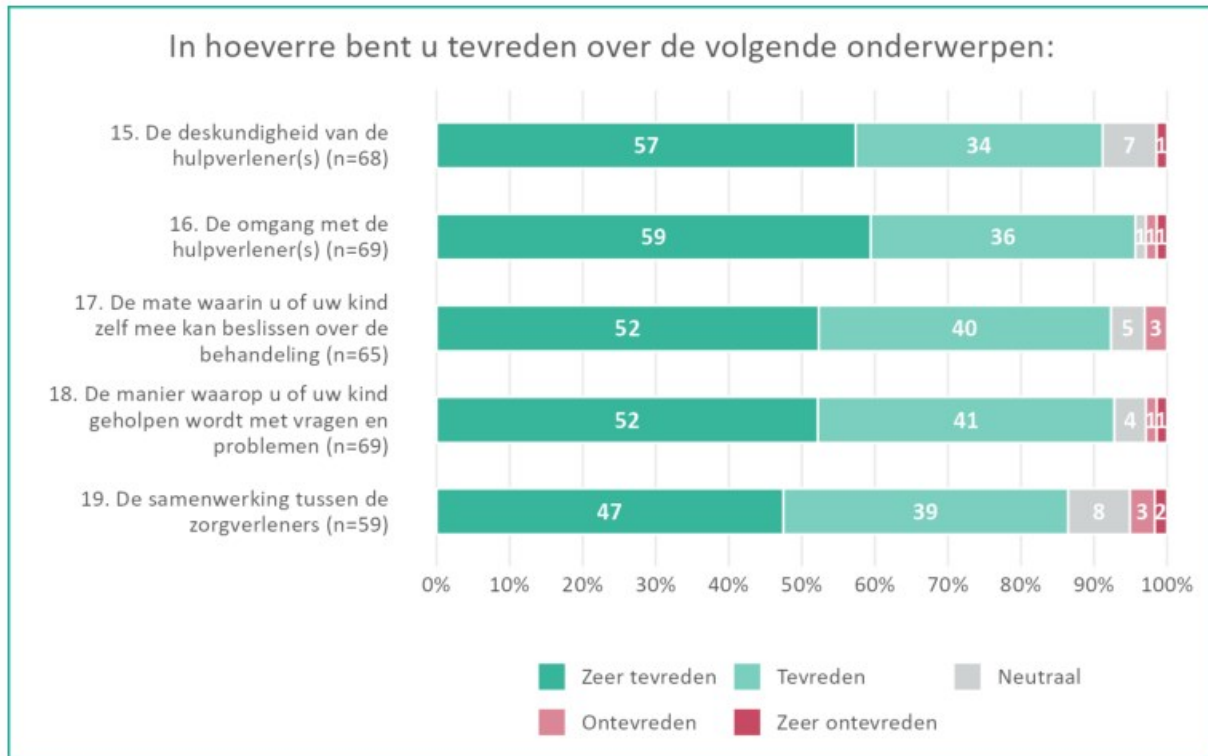
Vragen 12 en 13 zijn alleen beantwoord door respondenten die hebben aangegeven geen hulp te hebben ontvangen. De vragen zijn door minder dan tien respondenten beantwoord. Om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de respondenten te waarborgen, worden de resultaten niet weergegeven.

2.2 Kwaliteit van de hulp

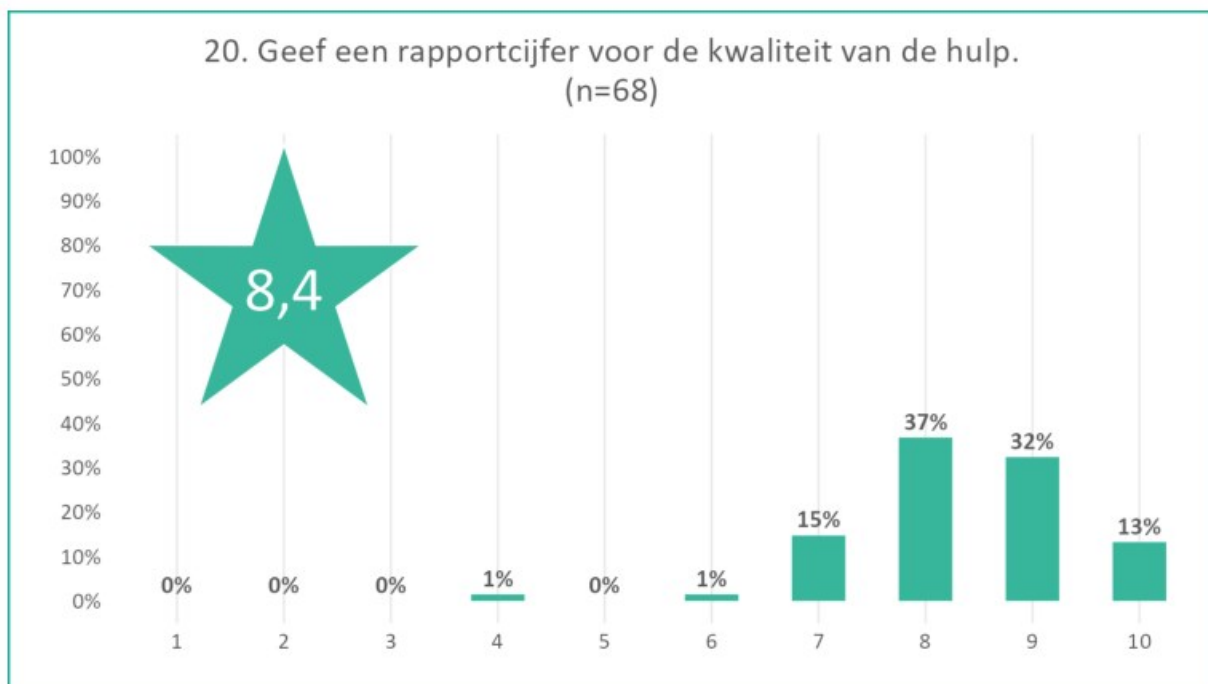
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben jongeren en ouders/verzorgers Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Aan respondenten is gevraagd wat ze van de hulp vinden die ze hebben gekregen. De vragen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



Bij antwoordoptie 'Een zorgaanbieder' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: Affect (9x), Psychologenpraktijk Waalre (7x), Praktijk voor Kindertherapie en Jeugdtherapie (4x), Bij ons Nel (3x), GGZE (3x), Autismepunt (2x), Cadans (2x), Inger Klein (2x), Regionaal Autisme Centrum (2x), Active4you, Apanta, Begeleiding op maat, Bureau Flink, Conneqt, EPI Eindhoven, Esther Pastoor, Kindertherapie, Kinderpsycholoog, Marc de Groen, Mentaal Beter Jong, Met Liefde, Oda Bauhuis, PMT Kempen, POH, Praktijk KJV, Praktijk voor kind en ouder Eindhoven, Severinus, Slaaplekker, Zuidzorg Thuiscoaching



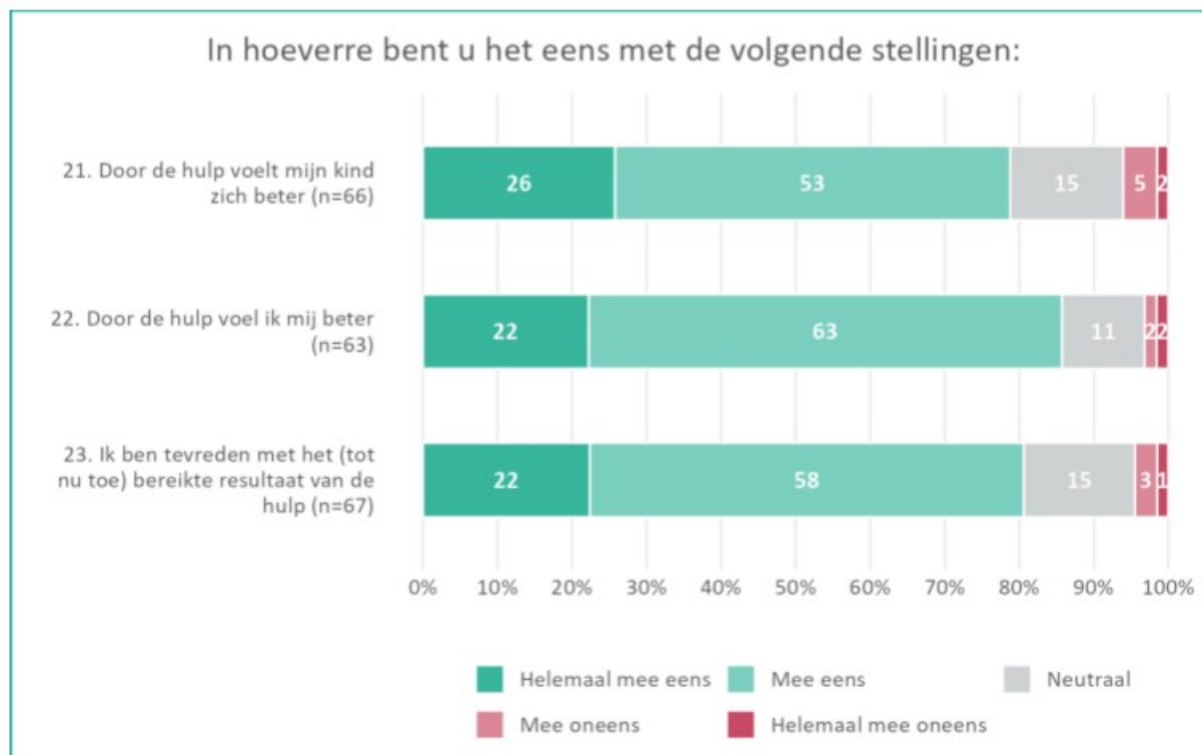
Antwoorδοptie 'Niet van toepassing': v15 (n=0); v16 (n=0); v17 (n=4); v18 (n=0); v19 (n=10).



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=3); v22 (n=6); v23 (n=2).

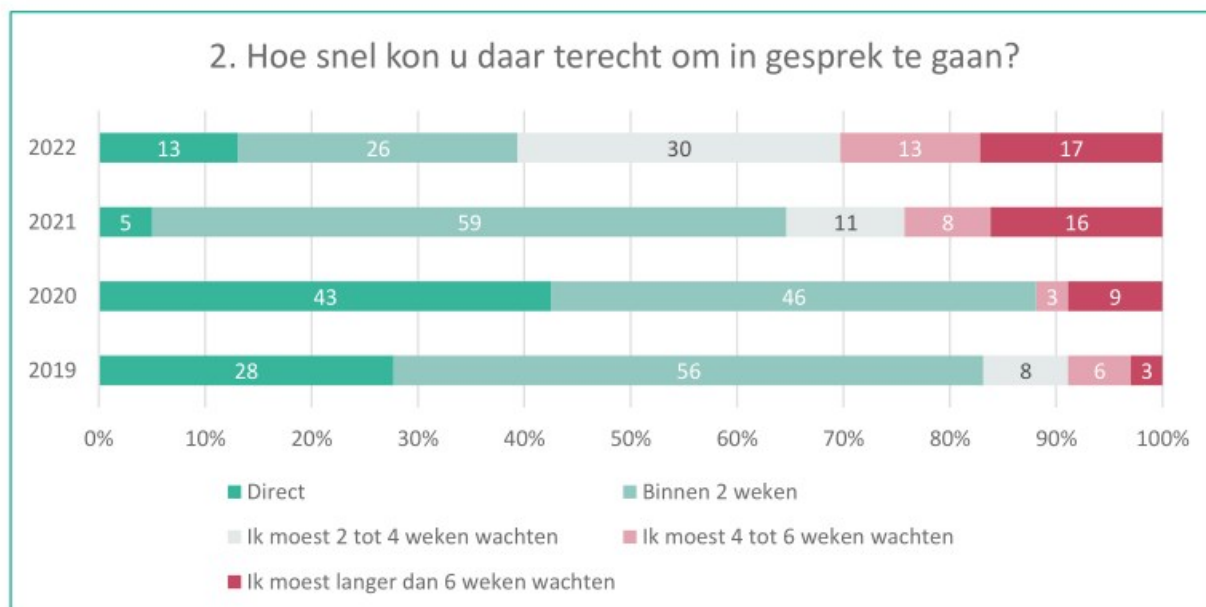
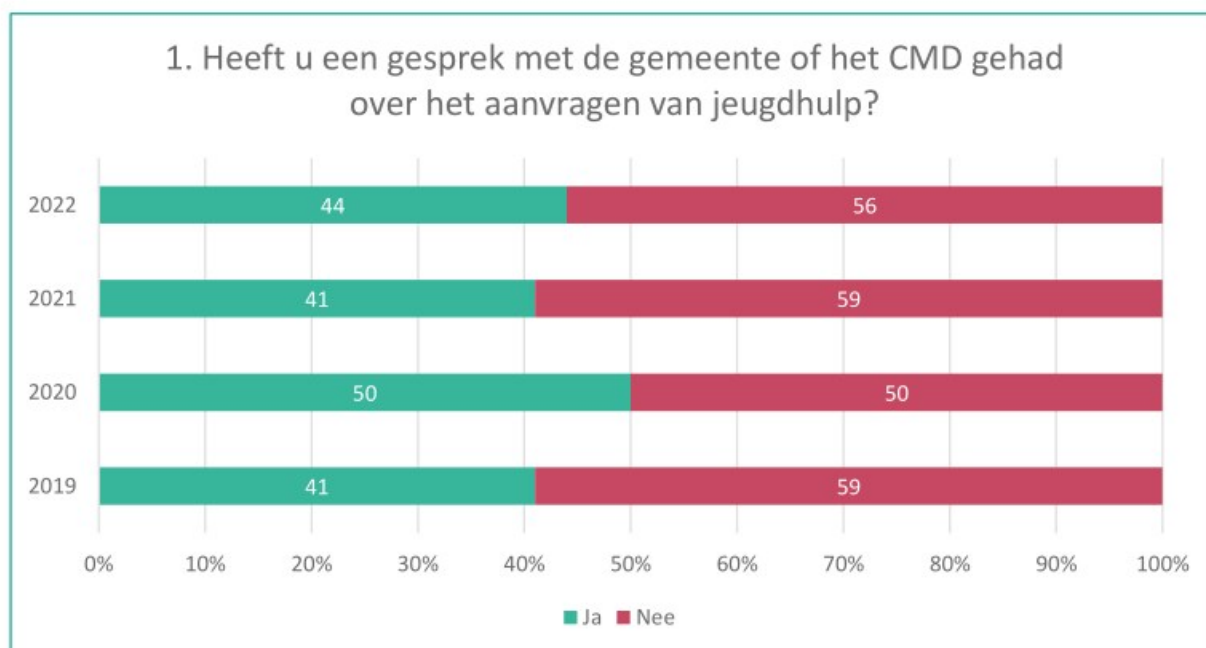
Vraag 24

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.

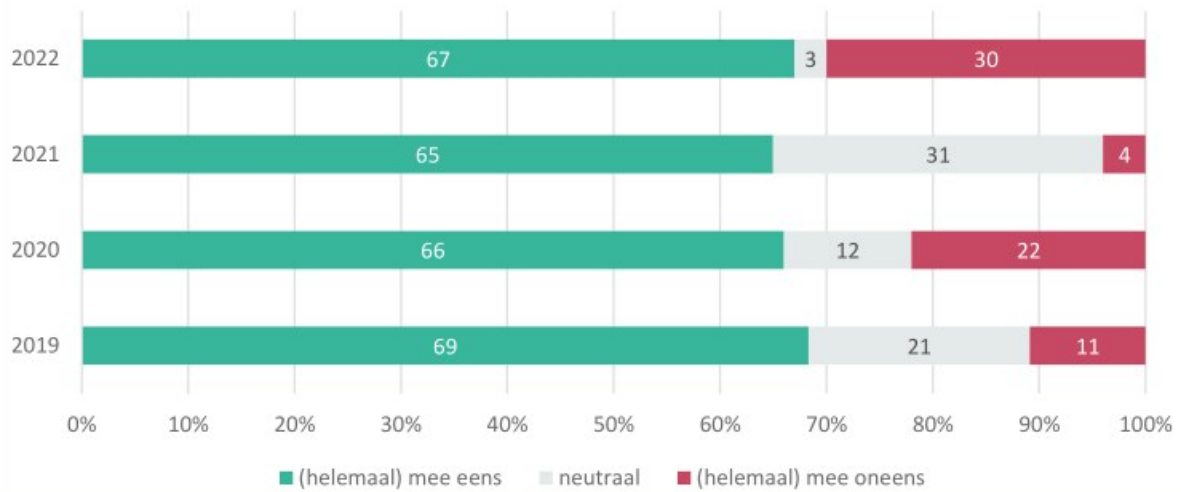
3 | Vergelijking voorgaande meetjaren

In dit hoofdstuk worden de resultaten van 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.

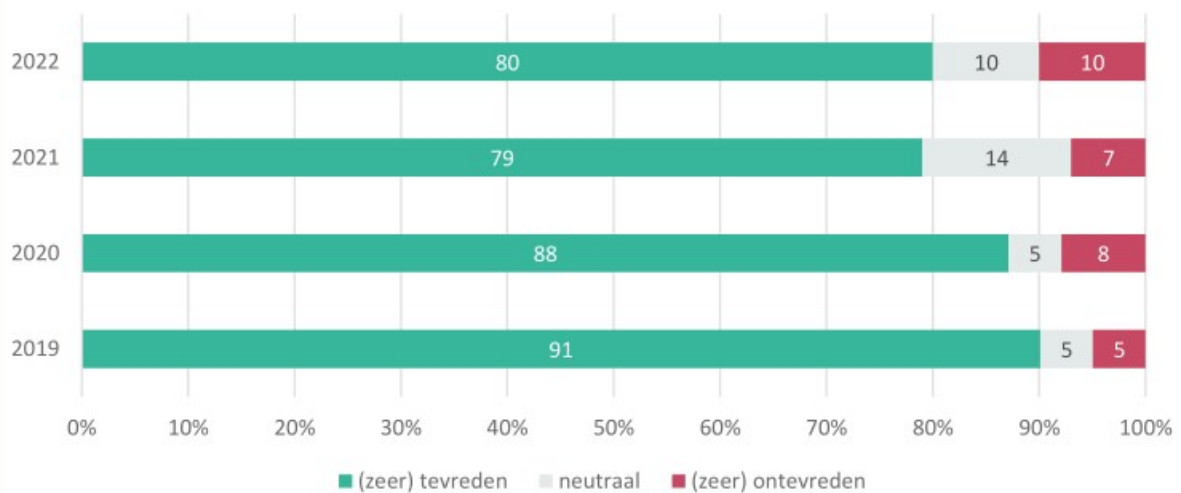
3.1 Contact met de gemeente



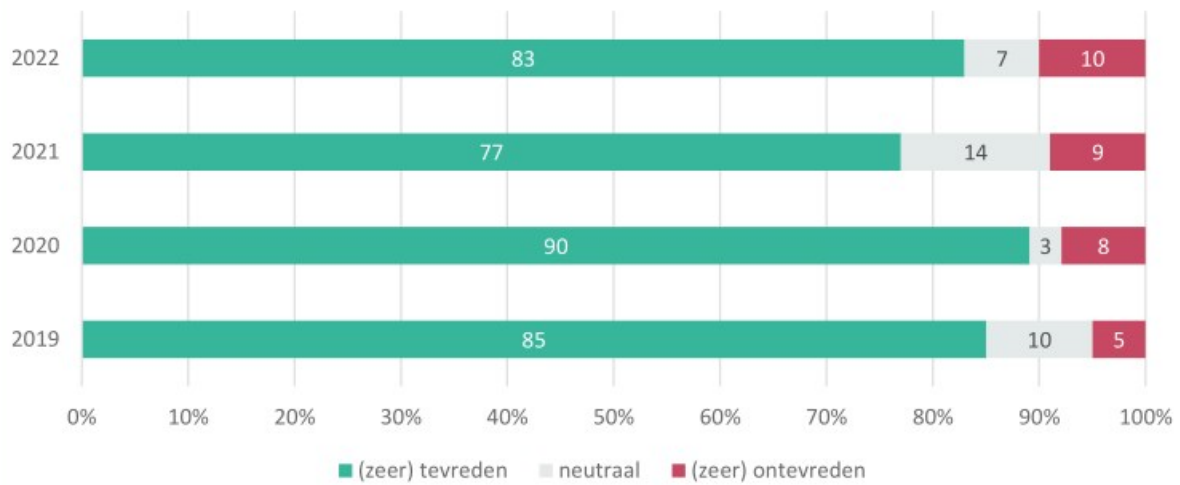
3. Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag



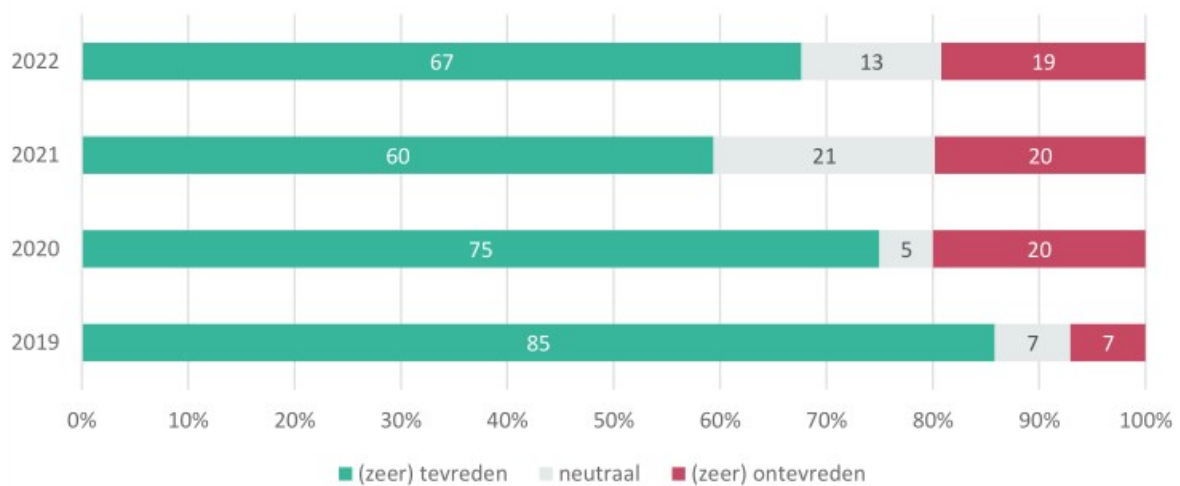
4. Hoe tevreden bent u over de omgang met de medewerker?



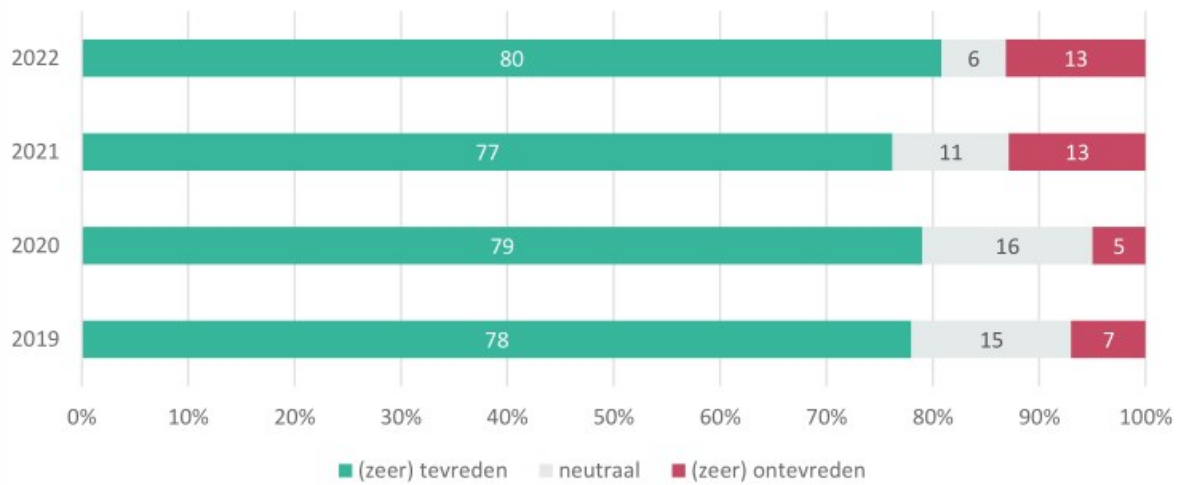
5. Hoe tevreden bent u over de deskundigheid van de medewerker?



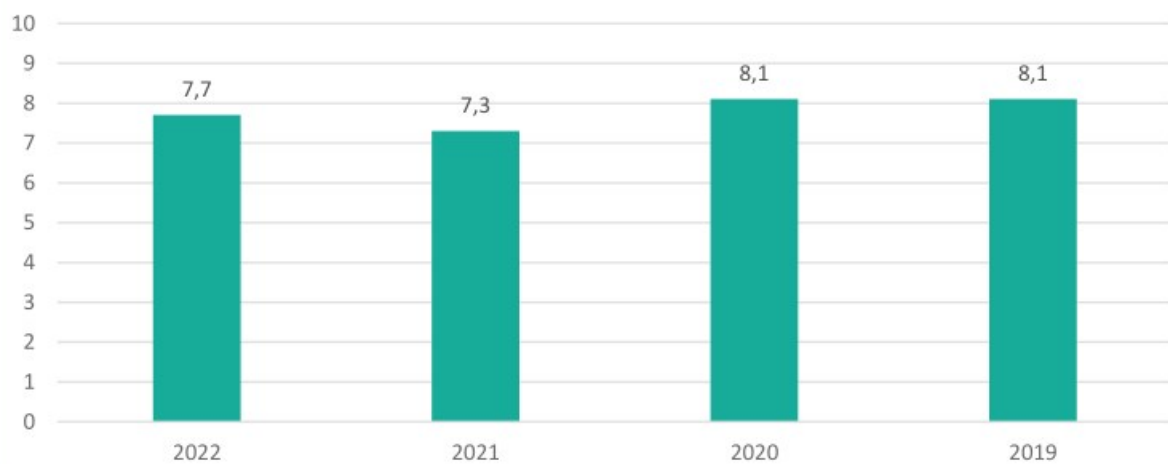
6. Hoe tevreden bent u over de snelheid waarmee u bent geholpen bij het aanvragen van de hulp?



7. Hoe tevreden bent u over de informatie die u gekregen hebt over de mogelijke oplossingen voor uw hulpvraag?

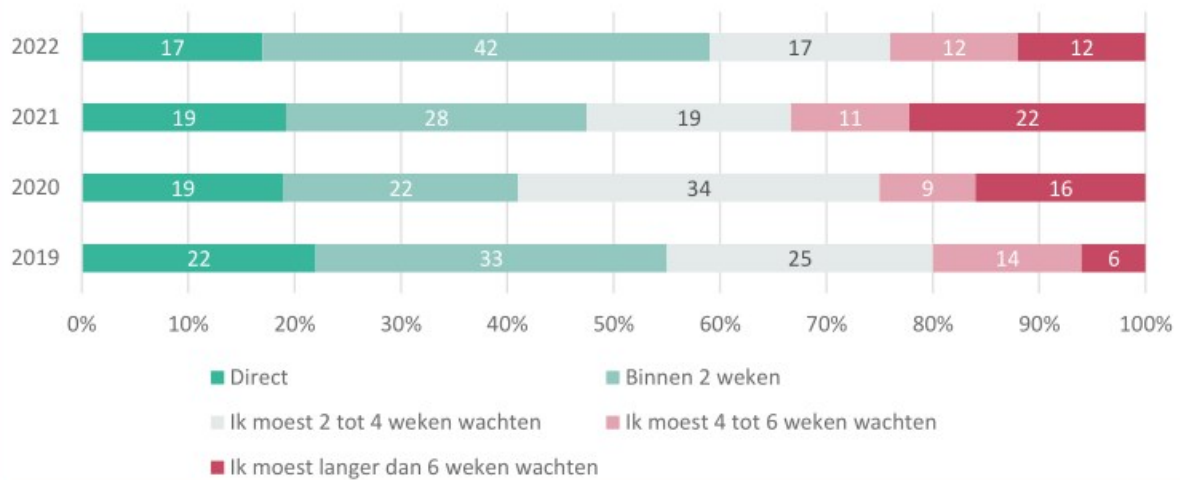


8. Geef een rapportcijfer voor de manier waarop u geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp

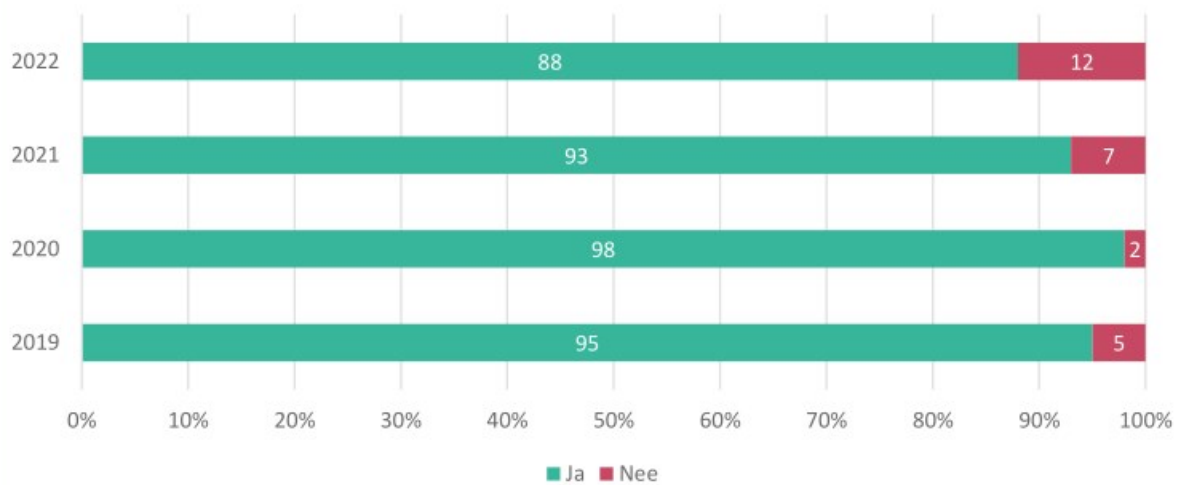


1=zeer slecht geholpen; 10=zeer goed geholpen

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



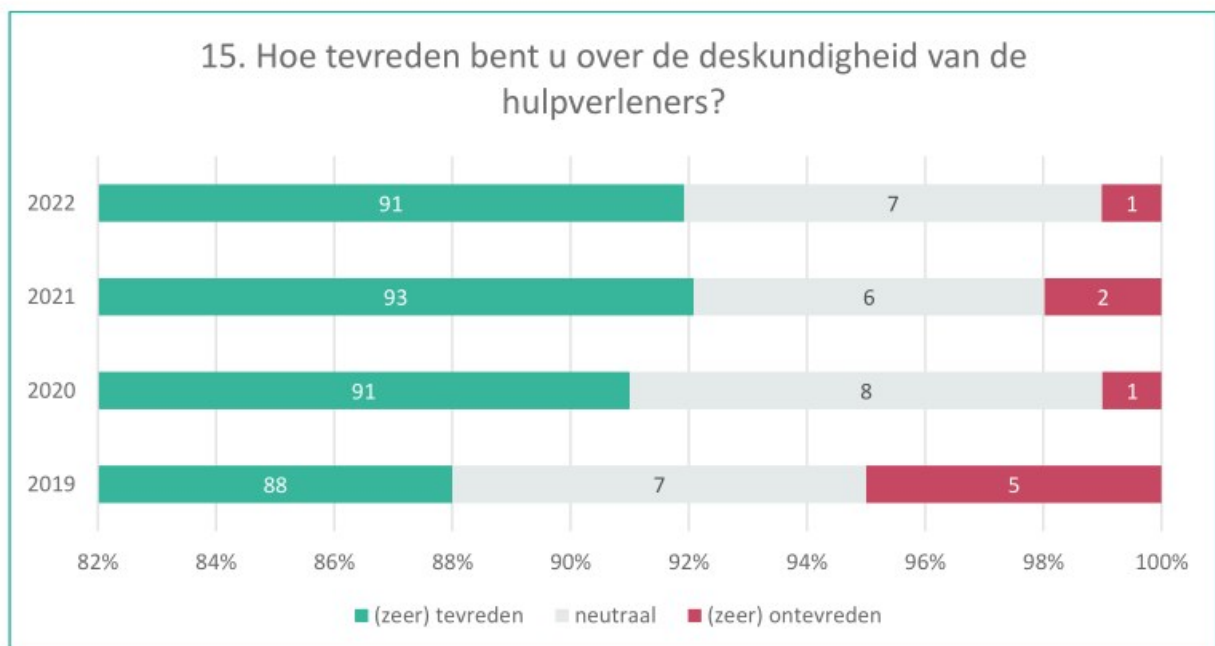
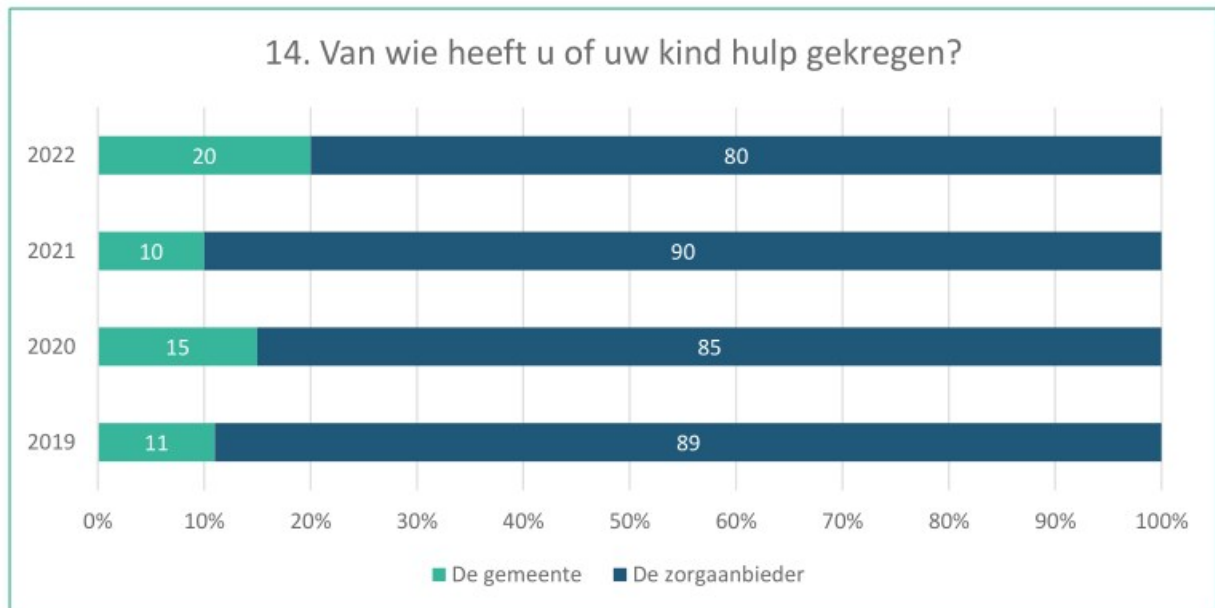
11. Heeft u of uw kind (naar aanleiding van uw aanvraag) Jeugdhulp ontvangen?



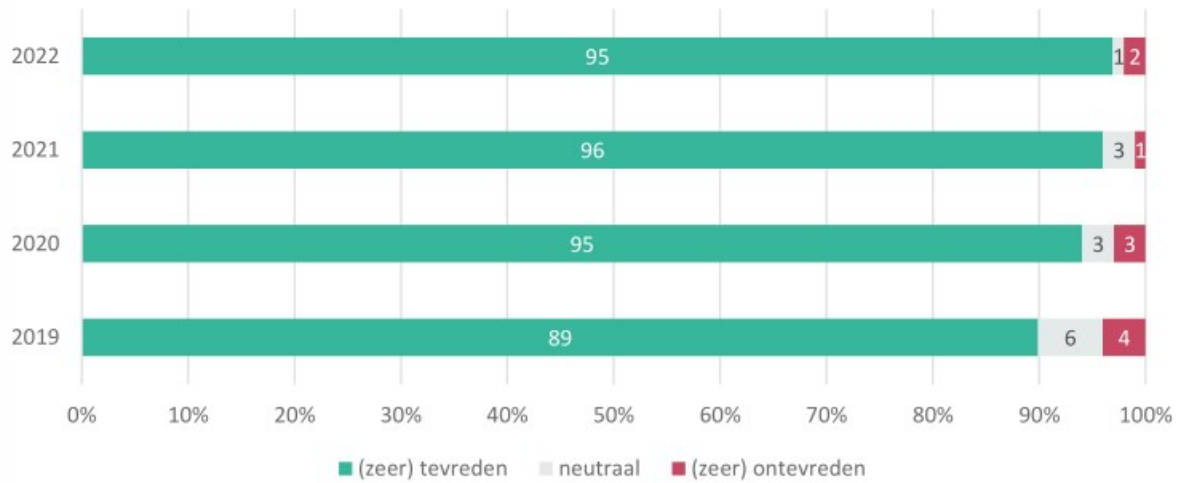
Vraag 12

Vraag 12 is door minder dan tien deelnemers beantwoord, deze resultaten worden niet getoond.

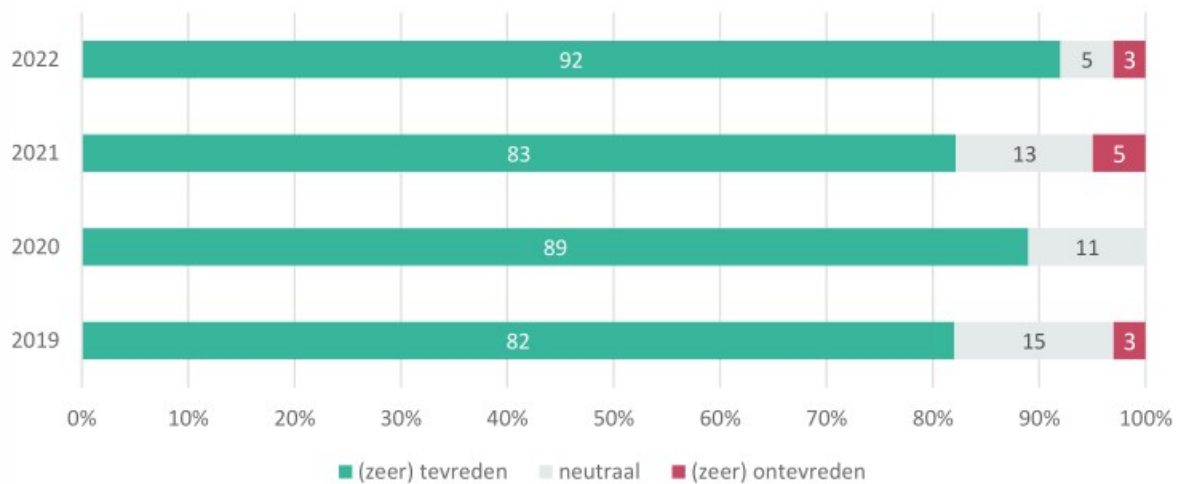
3.2 Kwaliteit van de hulp



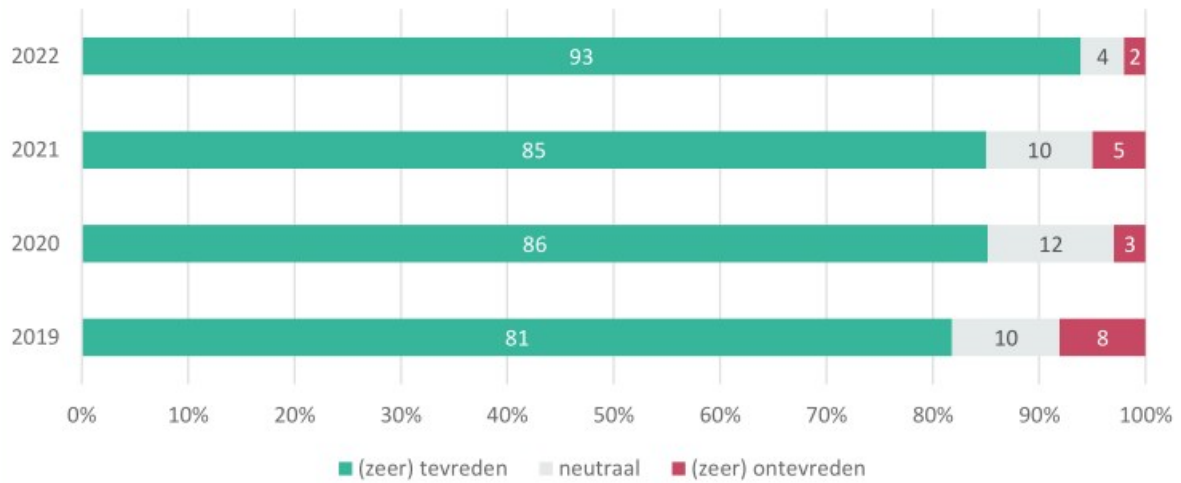
16. Hoe tevreden bent u over de omgang met de hulpverleners?



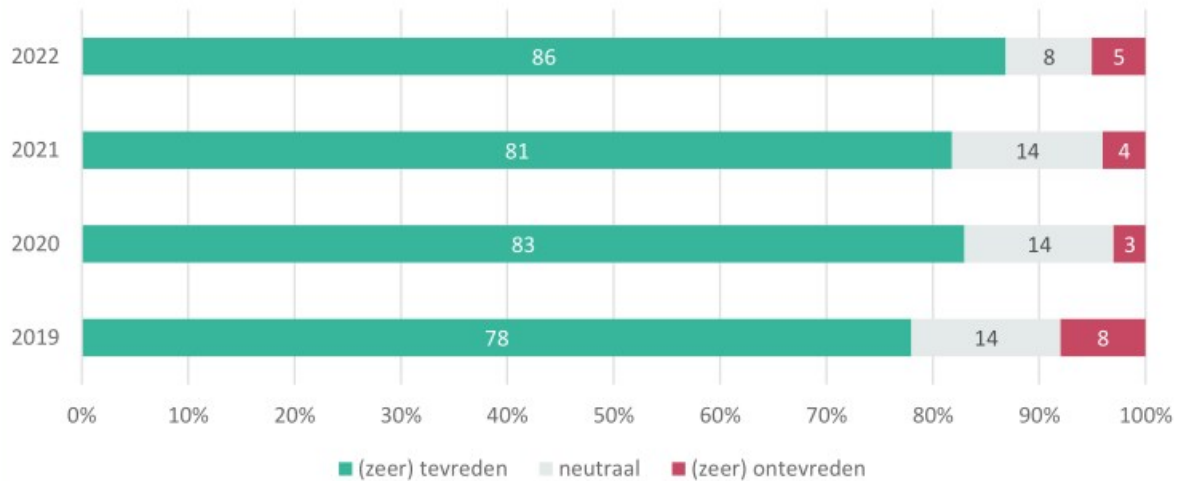
17. Hoe tevreden bent u over de mate waarin u of uw kind zelf mee kan beslissen over de behandeling?

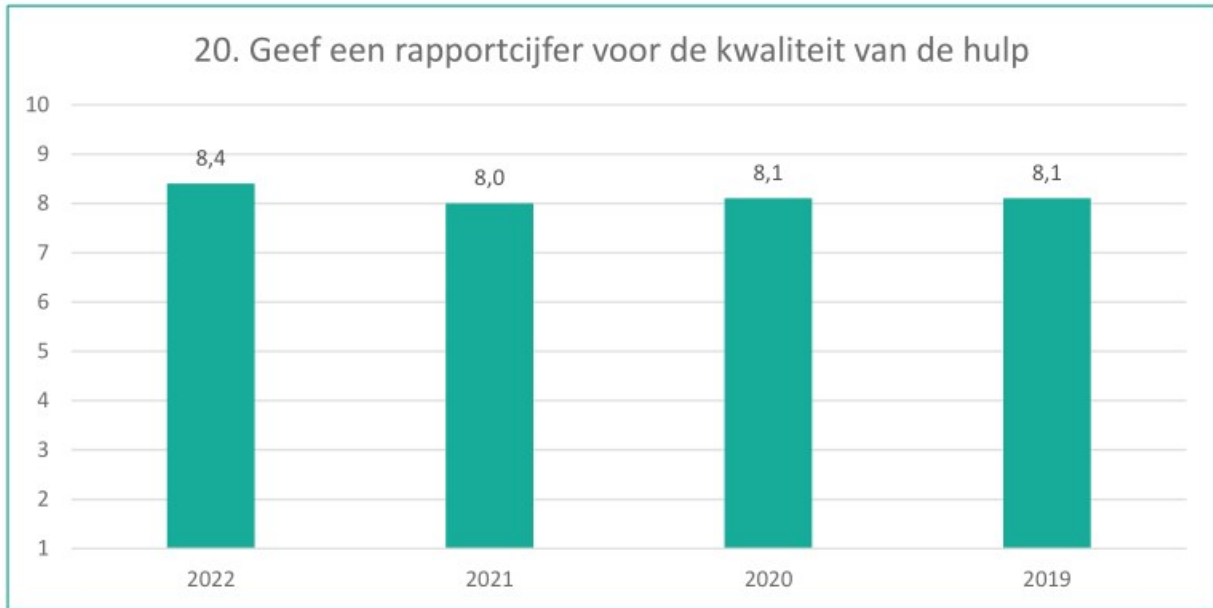


18. Hoe tevreden bent u over de manier waarop u of uw kind geholpen wordt met vragen en problemen?



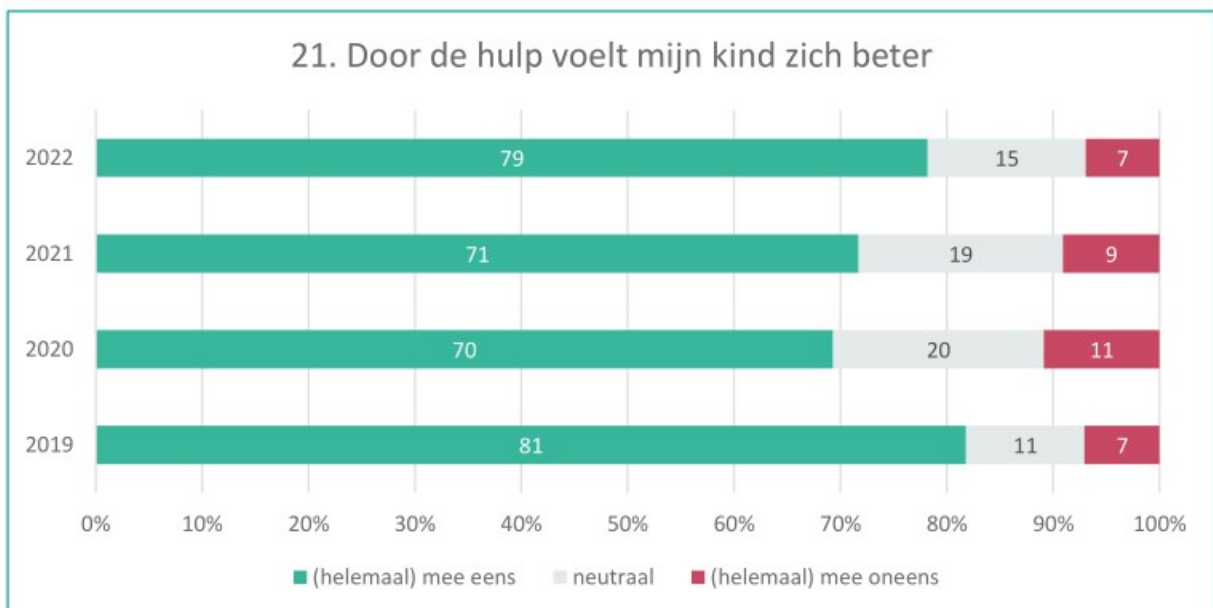
19. Hoe tevreden bent u over de samenwerking tussen de zorgverleners?



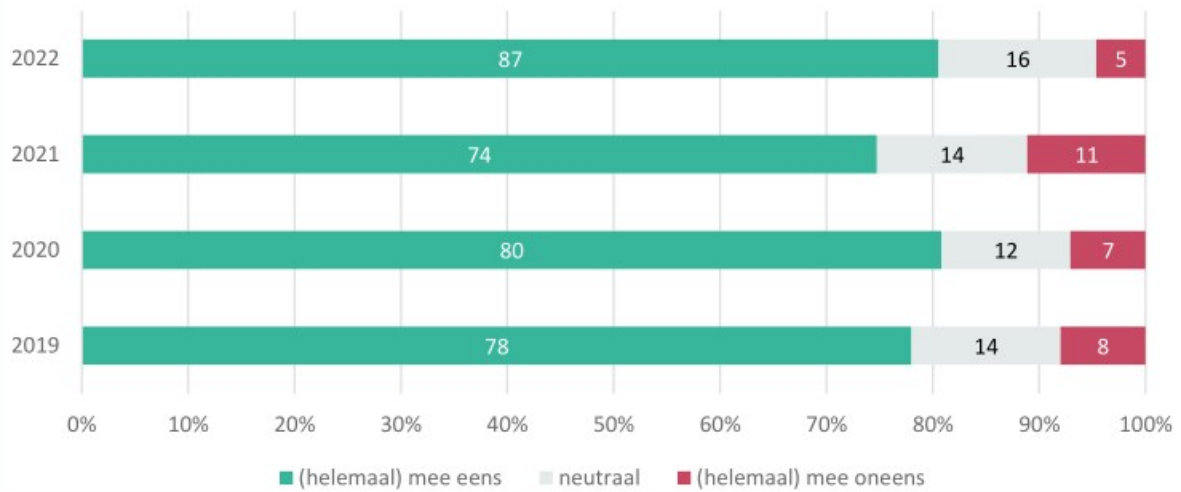


1= zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp

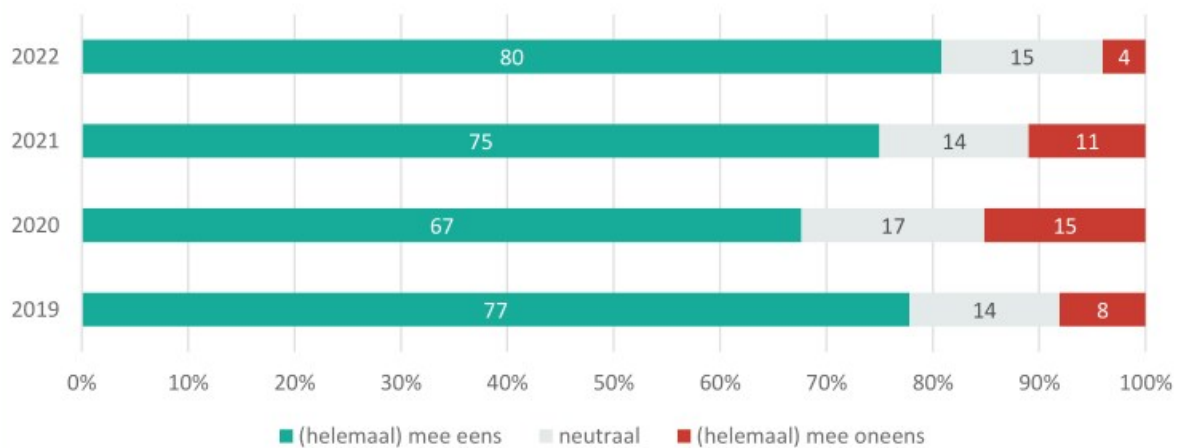
3.3 Effect van de hulp



22. Door de hulp voel ik mij beter



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





Uw contactpersonen

Savanne Grotenhuis – [REDACTED]

Jet van der Meer – [REDACTED]

Martin Bloem – [REDACTED]

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3531 AL Utrecht

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

