

**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek  
Jeugdhulp (jongeren) 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 **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 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?*

30% van de deelnemers heeft in 2020 een gesprek bij het Centrum voor Maatschappelijk Deelname gehad. Allen hebben zij naar aanleiding van hun hulpvraag Jeugdhulp ontvangen. Alle deelnemers zeggen dat er een passende oplossing voor de hulpvraag is gevonden.

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

70% van de deelnemers heeft hulp ontvangen van een zorgaanbieder. Over de omgang met de hulpverlener(s) is 90% tevreden. Ook kan men meebeslissen over de behandeling: 83% is tevreden over de mate waarin dit mogelijk is. 83% van de deelnemers is tevreden over de mate waarop er wordt geholpen bij vragen en problemen. De hulp krijgt een gemiddeld rapportcijfer van 8,1.

### *Ervaren deelnemers een effect van de ondersteuning op hun leven?*

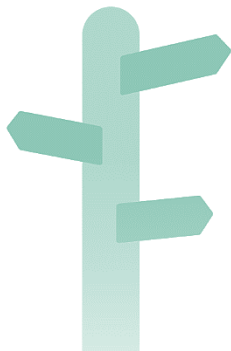
70% van de deelnemers voelen zich beter dankzij de hulp. Tevens is 77% van de deelnemers tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp.

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp (jongeren) 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.

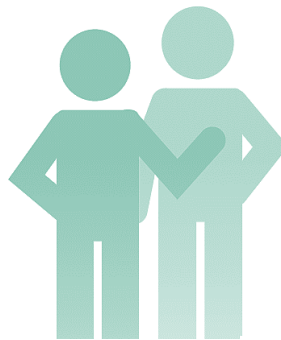
Aantallen	
Uitgenodigd	93
Ingevuld	31
Respons	33%

## CONTACT



**30%** <sup>+5%</sup>

heeft in 2020 een gesprek met het CMD gehad



**100%** <sup>+5%</sup>

heeft naar aanleiding van het gesprek jeugdhulp ontvangen

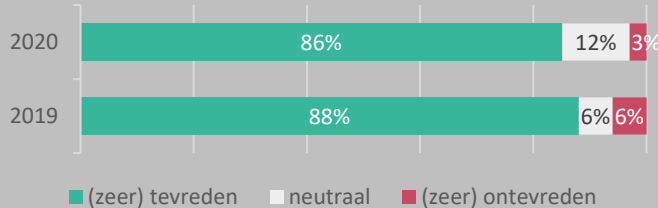


**100%**

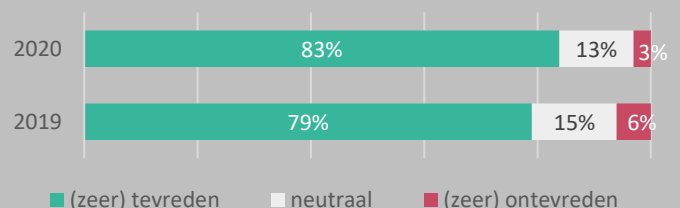
vindt dat er een passende oplossing is gevonden

## KWALITEIT

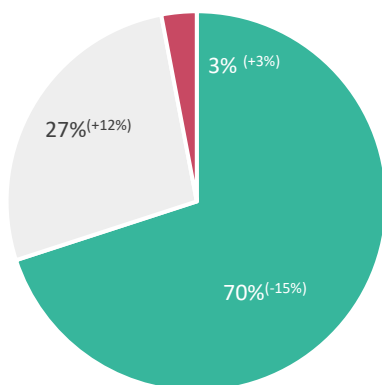
### Tevredenheid met de manier waarop men wordt geholpen met vragen en problemen



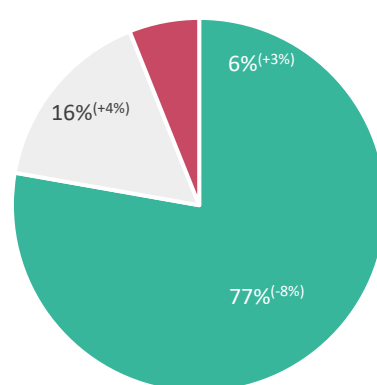
### Tevredenheid met de mate waarin men mee kan beslissen over de behandeling



## RESULTAAT



Door de hulp voel ik mij beter



Ik ben tevreden over het bereikte resultaat van de hulp



# Inhoudsopgave

<b>Samenvatting</b>	<b>1</b>
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstelling	1
<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
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
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
2.1 Contact met de gemeente	7
2.2 Kwaliteit van de hulp	8
<b>3   Vergelijking met eerdere metingen</b>	<b>11</b>
3.1 Contact met de gemeente	11
3.2 Kwaliteit 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 (CEO) 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 **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 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	93
Aantal meegenomen vragenlijsten	31
Respons	33,3%
Nauwkeurigheidsmarge	14,5%

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 14,5% 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 65,5% en 95,5% 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%.<sup>1</sup> De marge voor dit onderzoek ligt niet binnen deze grens. De resultaten zijn in beperkte mate representatief voor de gehele populatie.

## 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

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





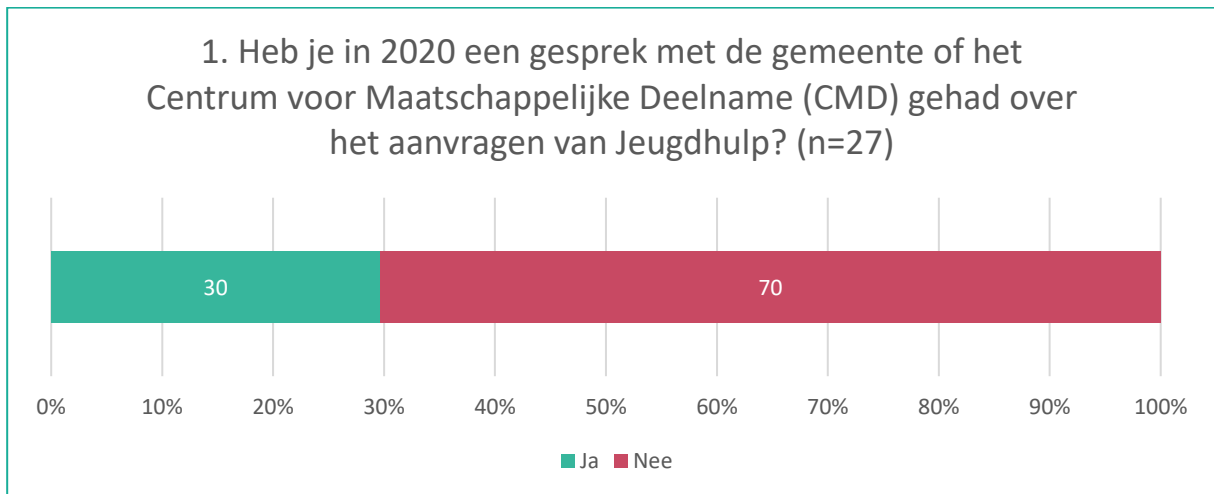
1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Indien minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, wordt dit met 'n<10' weergegeven. Deze resultaten 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

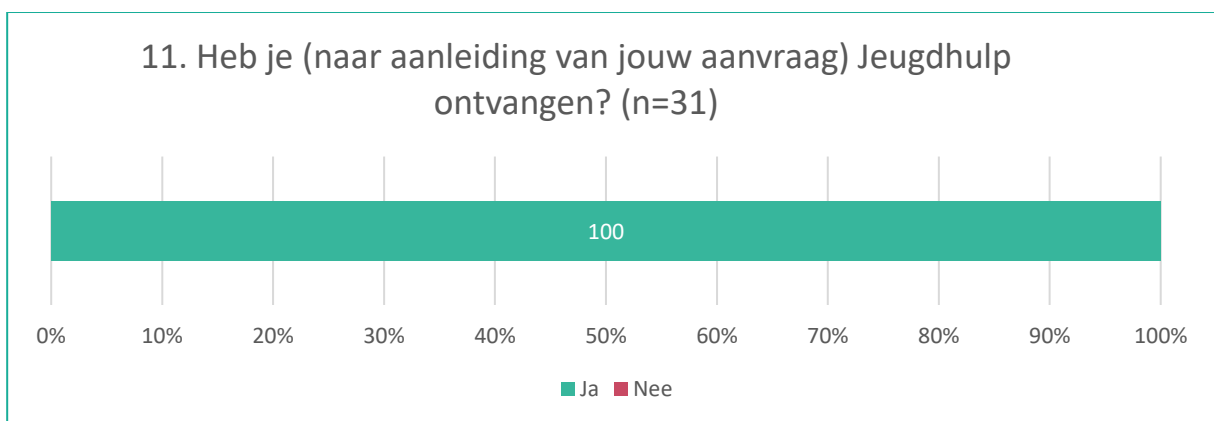
### 2.1 Contact met de gemeente

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.



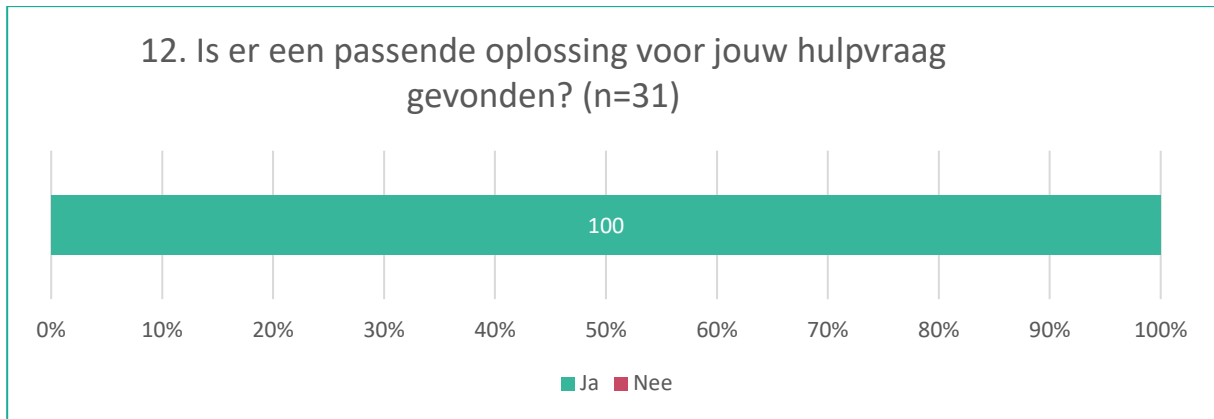
Antwoordoptie 'Weet ik niet': (n=4).

Vraag 2 tot en met vraag 10 over het contact met het CMD 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. Deze vragen zijn uitsluitend beantwoord door respondenten die hebben aangegeven in 2020 een gesprek met de gemeente of het CMD te hebben gehad. Zodoende is de respons op deze vragen lager.



Antwoordoptie 'Nee': (n=0).



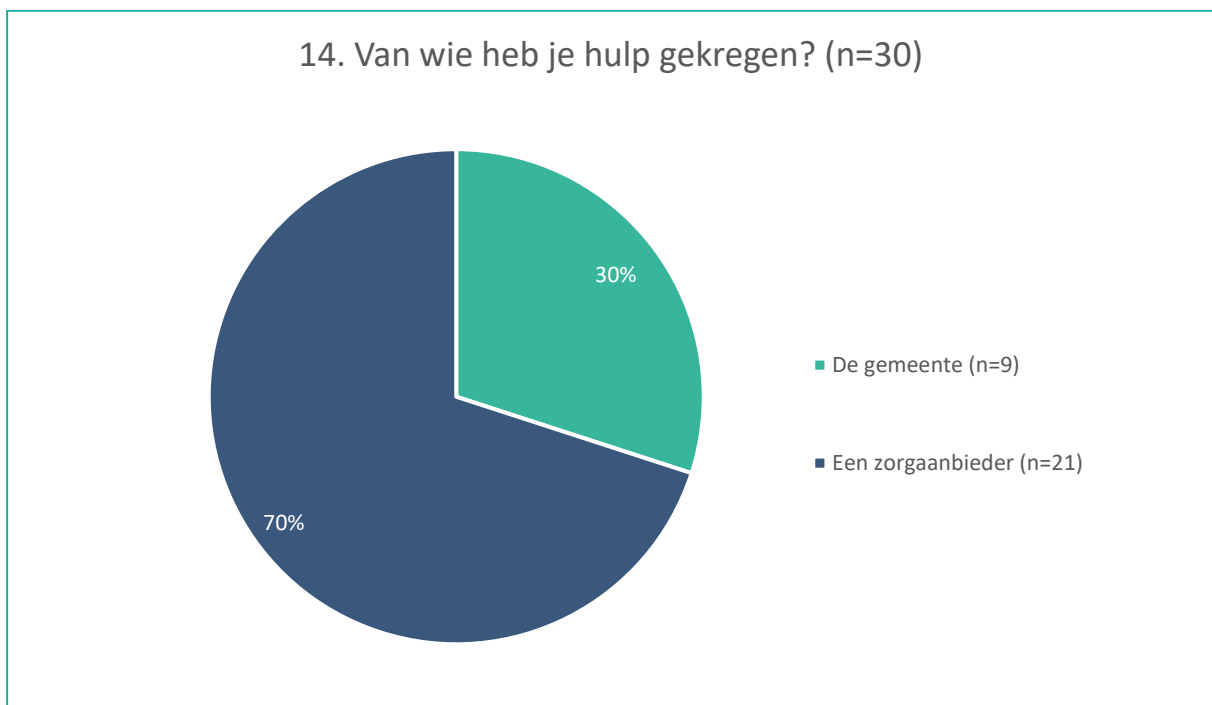


Antwoordoptie 'Nee': (n=0).

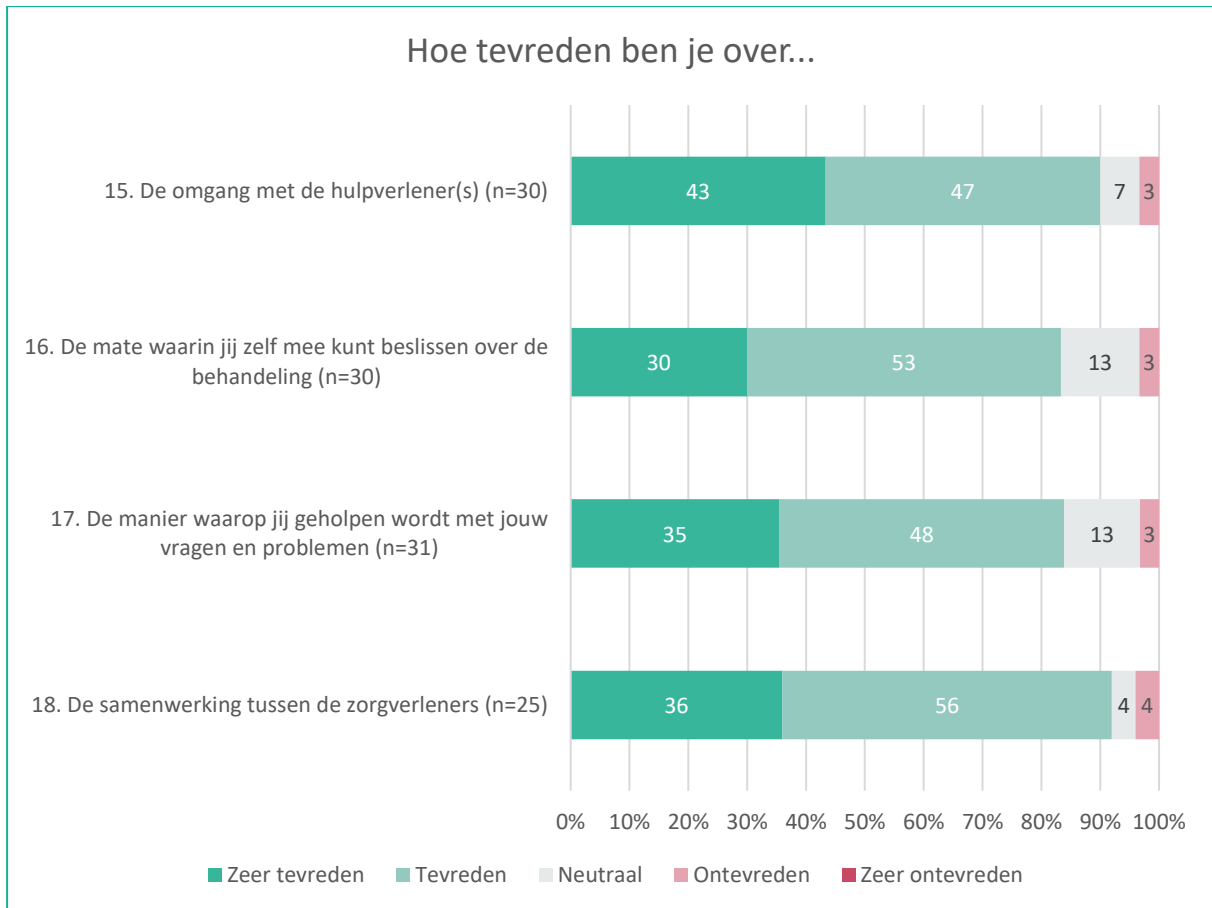
Hieronder volgt een samenvatting op vraag 13 'Waarom is er wel/geen passende oplossing gevonden?'. Er zijn geen inhoudelijke antwoorden gegeven op deze vraag.

## 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.

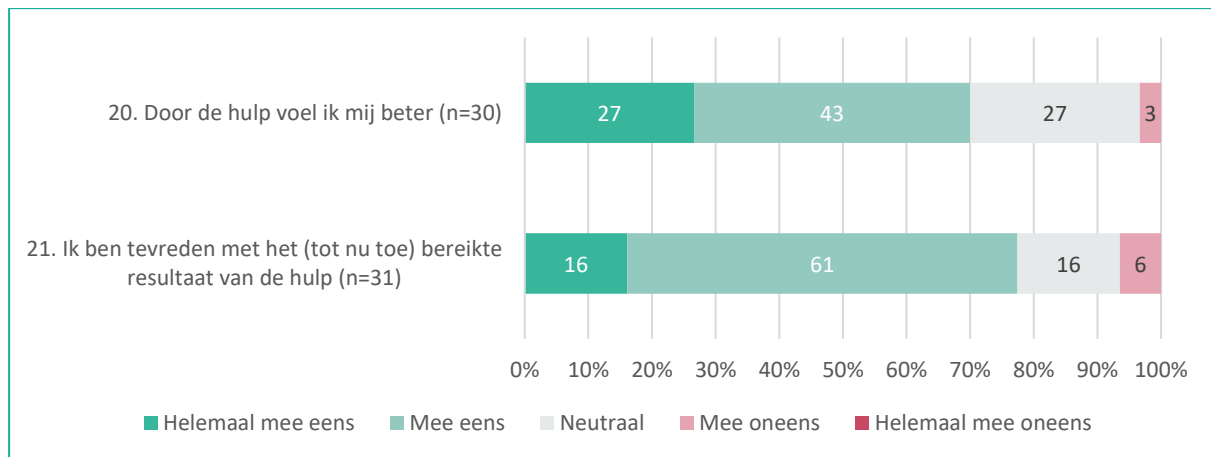


Bij antwoordoptie 'Een zorgaanbieder' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Apanta (4x); Autismepunt (4x); EPI Eindhoven (1x); jeugd bescherming brabant (1x); psychologenpraktijk Waalre (3x); severinus (1x); Zorgokee (1x).



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

19. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp (1=zeer slechte hulp; 10=uitstekende hulp) (n=30)		
	n	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	6,7
6	2	6,7
7	5	16,7
8	9	30,0
9	7	23,3
10	5	16,7
<b>Gemiddelde:</b>	<b>8,1</b>	



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v20 (n=1); v21 (n=0).

Hieronder volgt een samenvatting op vraag **22 'Heb je nog opmerkingen over de hulp/ondersteuning die jij ontvangen hebt?'**. In totaal hebben 5 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

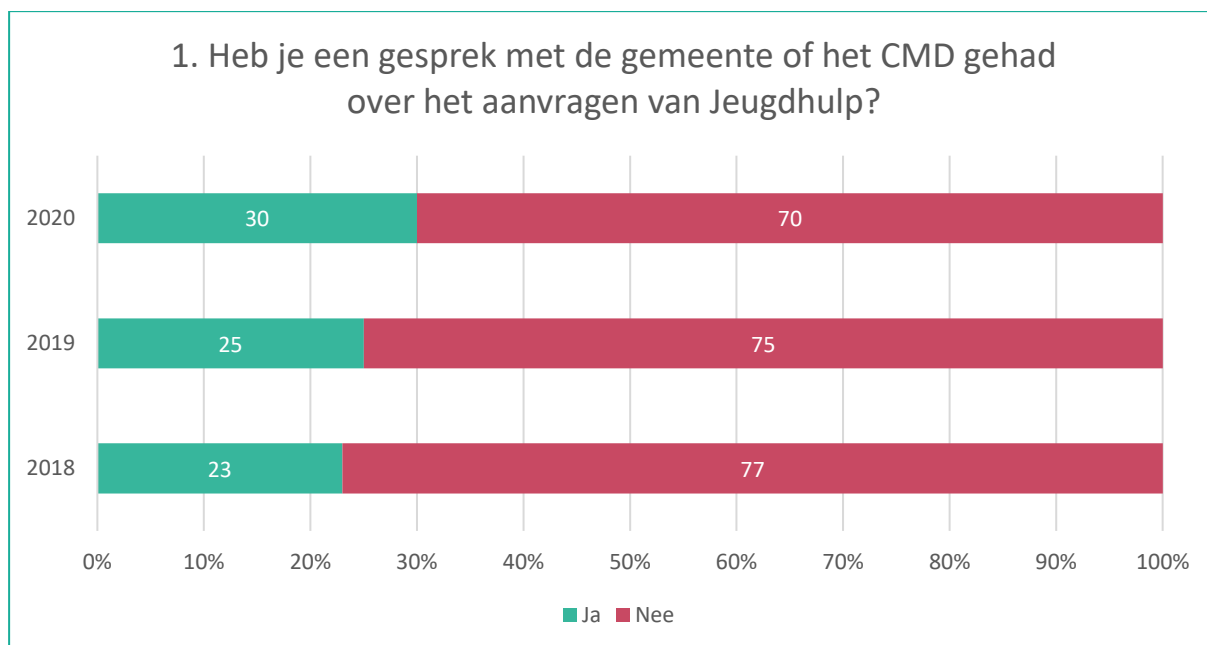
- Een drietal deelnemers is erg tevreden met de hulp, dit wordt verder niet gespecificeerd.
- Een deelnemer vindt het lastig om een afspraak te maken en dat er regelmatig onduidelijkheden zijn. Een andere deelnemer vindt dat behandelperiodes te kort zijn om resultaat te zien.
- Tot slot laat een deelnemer weten weinig te hebben bereikt door onder andere de coronasituatie.



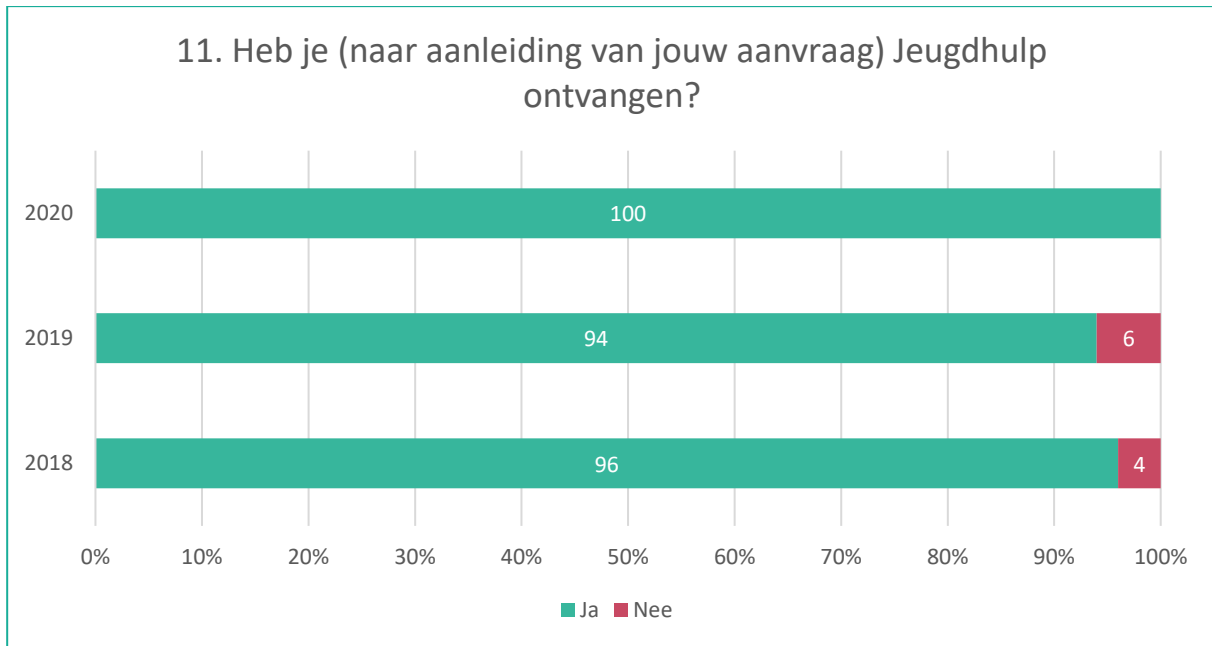
## 3 | Vergelijking met eerdere metingen

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

### 3.1 Contact met de gemeente

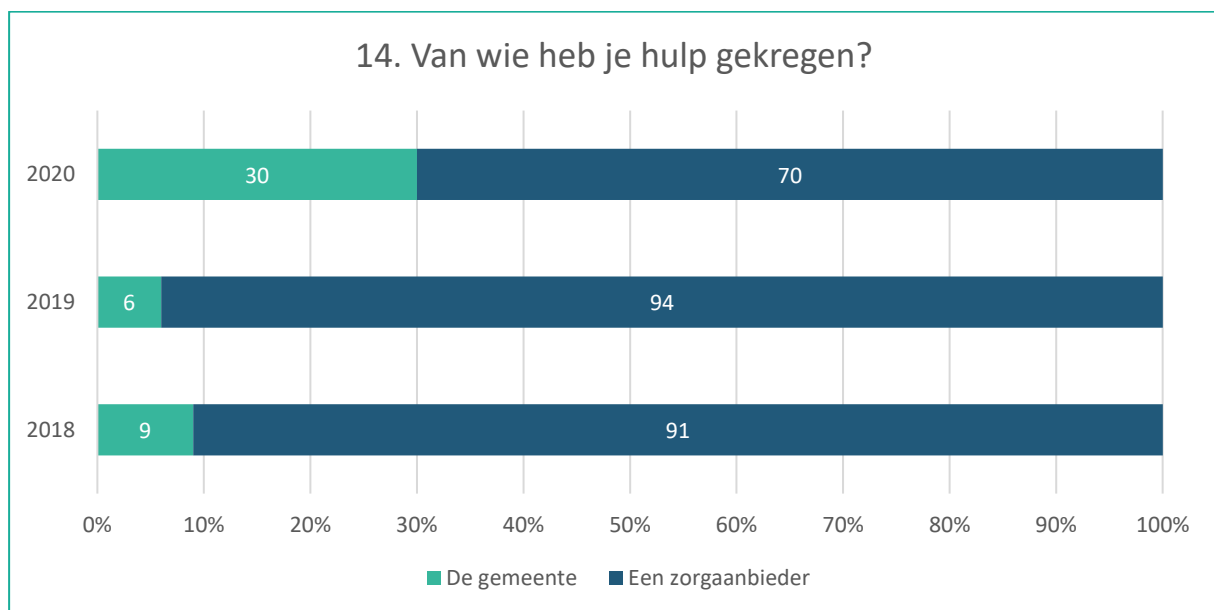


Vraag 2 'Hoe snel kon je daar terecht om in gesprek te gaan?', vraag 3 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag', vraag 4 'Ik ben tevreden over de omgang met de medewerker', vraag 5 'Ik ben tevreden over de deskundigheid van de medewerker', vraag 6 'Ik ben tevreden over de snelheid waarmee ik ben geholpen bij het aanvragen van de hulp', vraag 7 'Ik ben tevreden over de informatie die ik gekregen heb over de mogelijke oplossingen voor mijn hulpvraag', vraag 8 'Geef een rapportcijfer voor de manier waarop je geholpen bent bij het aanvragen van Jeugdhulp', vraag 9 'Heb je nog opmerkingen of verbetertips als het gaat om het aanvragen van Jeugdhulp?' en vraag 10 'Hoe lang duurde het vanaf het gesprek tot je te horen kreeg of je hulp zou krijgen?' 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. Deze vragen zijn uitsluitend beantwoord door respondenten die hebben aangegeven in 2018, 2019 of 2020 een gesprek met de gemeente of het CMD te hebben gehad. Zodoende is de respons op deze vragen lager.



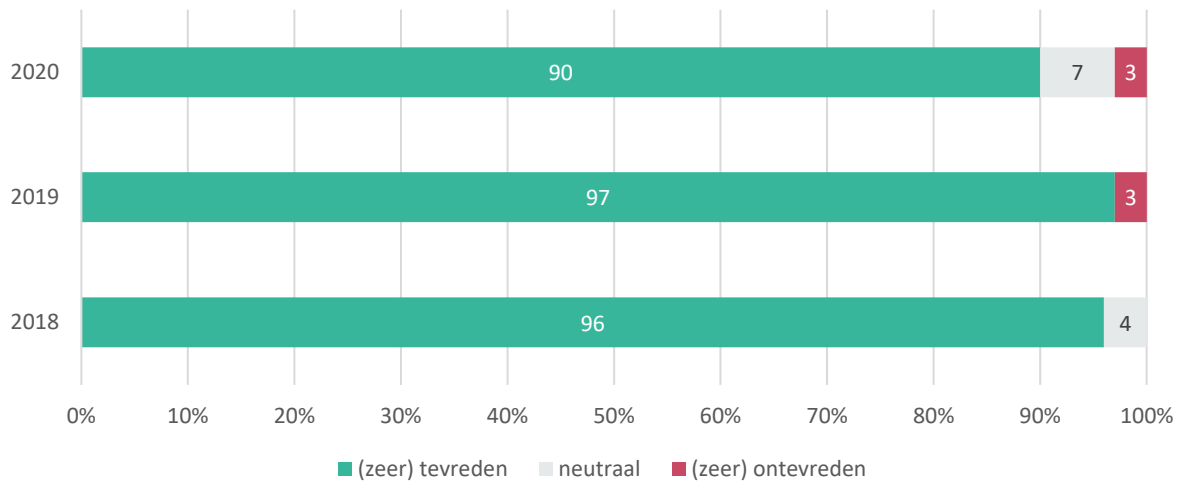
Vraag 12 'Is er een passende oplossing voor jouw hulpvraag gevonden?' en vraag 13 'Waarom is er wel/geen passende oplossing voor jouw hulpvraag gevonden?' zijn omwille van n<10 niet gerapporteerd.

### 3.2 Kwaliteit van de hulp

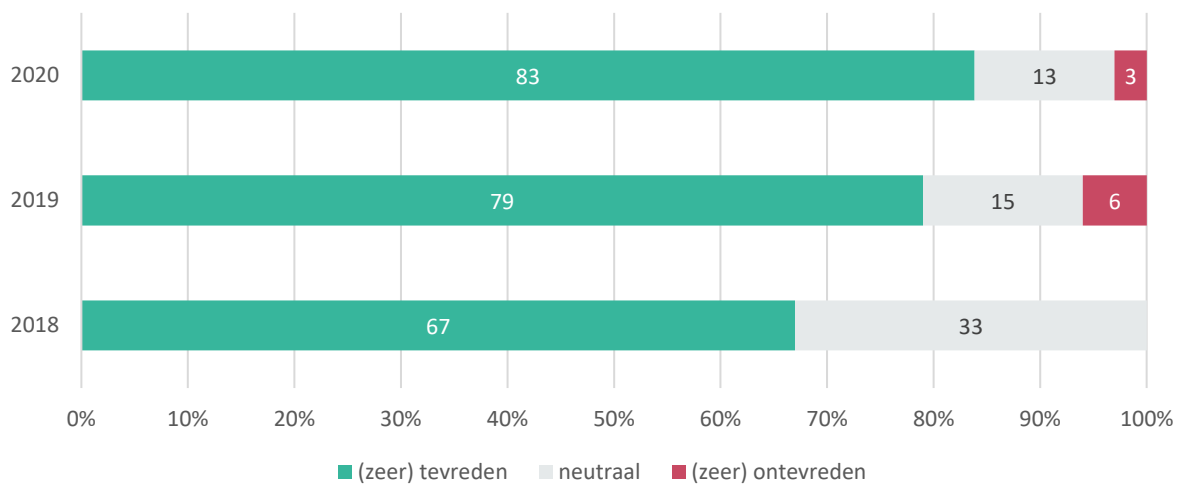




### 15. Hoe tevreden ben jij over de omgang met de hulpverlener(s)?

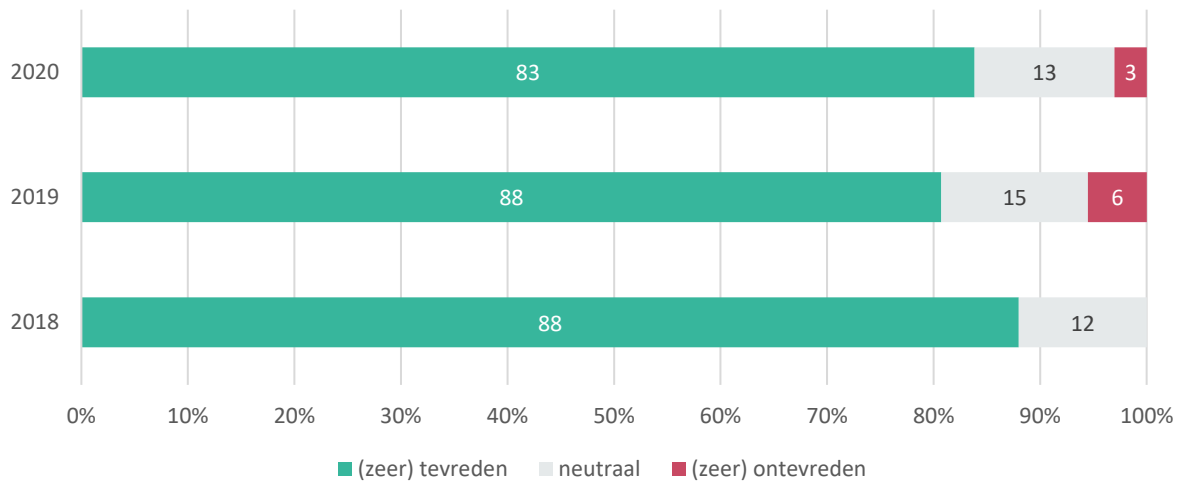


### 16. Hoe tevreden ben jij over de mate waarin jij zelf mee kunt beslissen over de behandeling?

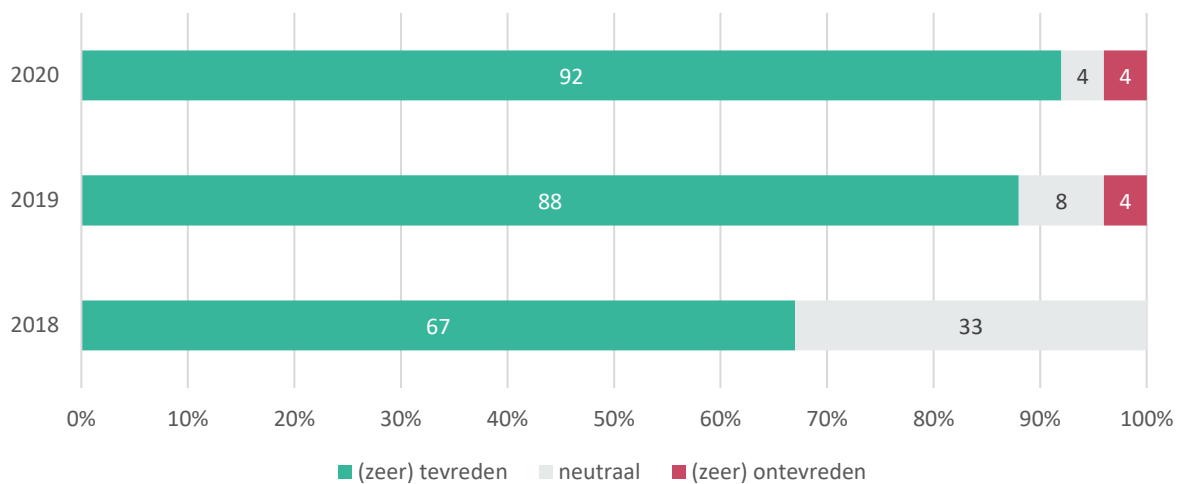




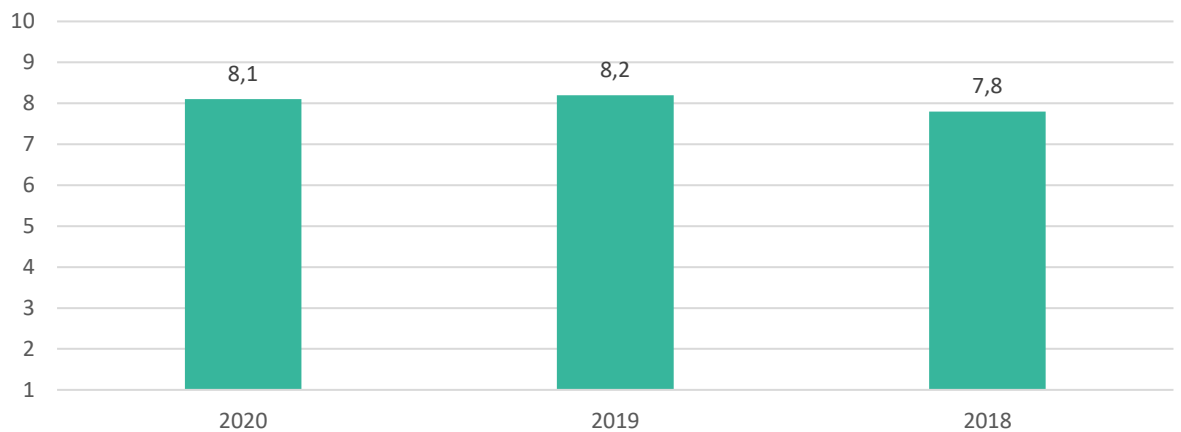
### 17. Hoe tevreden ben jij over de manier waarop jij geholpen wordt met jouw vragen en problemen?



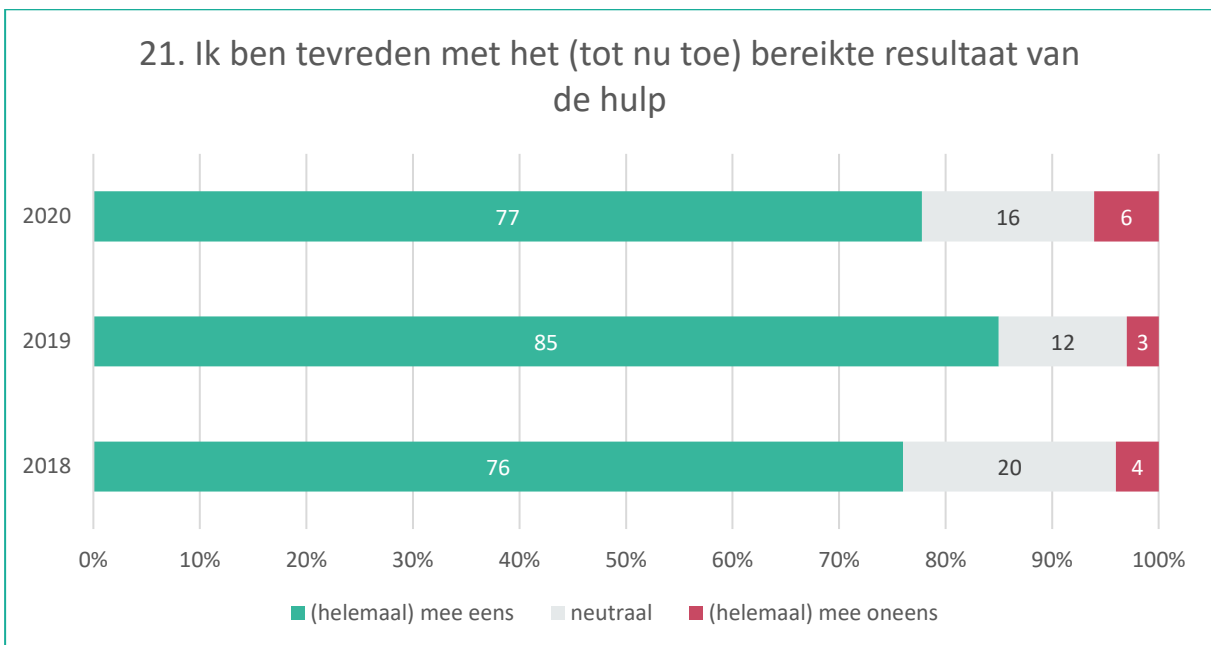
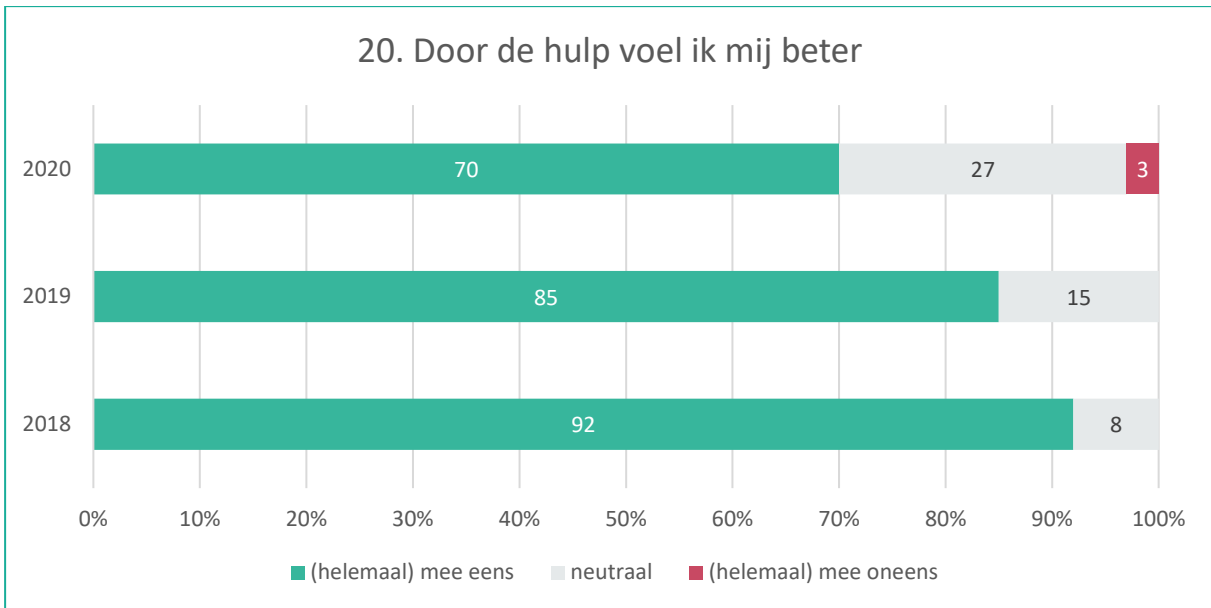
### 18. Hoe tevreden ben jij over de samenwerking tussen de zorgverleners?



### 19. Geef een rapportcijfer voor kwaliteit van de hulp







**Uw contactpersonen**

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

Martin Bloem - [m.bloem@zorgfocuz.nl](mailto: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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

