

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdhulp 2020
Jongeren**

Gemeente Wijchen



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

Gemeente Wijchen - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2020. De doelgroep van het CEO bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorg(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een vragenlijst schriftelijk dan wel online ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Het betreft resultaten van jongeren.

Aantallen

Uitgenodigd	135
Ingevuld	39
Respons	29%

CONTACT



79%

wist waar zij moest zijn



82%

werd goed geholpen bij vragen en problemen



89%

had het gevoel dat er goed werd geluisterd

KWALITEIT

7,4

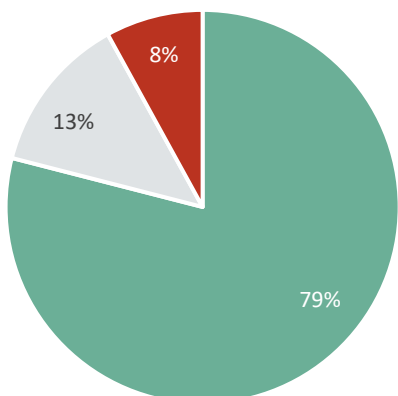
is het gemiddelde cijfer voor hoe de hulp geregeld is

7,8

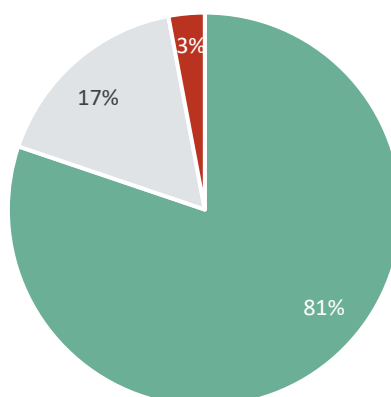
is het gemiddelde cijfer voor de hulp

RESULTAAT

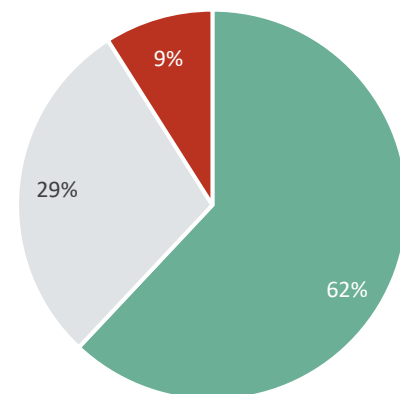
Door de hulp:



voel ik mij beter



gaat het thuis beter



gaat het beter op school, werk of dagbesteding

■ het gaat (veel) beter ■ het is hetzelfde ■ het gaat (veel) slechter



Inhoudsopgave

1 Inleiding	5
1.1 Aanleiding en doel	5
1.2 Aanpak onderzoek	5
1.2.1 Doelgroep	5
1.2.2 Methode	5
1.2.3 Respons	6
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	8
2.1 Hoe is je hulp geregeld?	8
2.2 Hoe goed vind je de hulp?	9
2.3 Tot slot	11





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Wijchen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de door de gemeente georganiseerde Jeugdhulp hebben ervaren. Vanaf 2016 zijn gemeenten vanuit de Jeugdwet 2015 artikel 2.10 verplicht om jaarlijks een cliëntervaringsonderzoek uit te (laten) voeren. Om een beeld te krijgen van de ervaringen heeft de gemeente in samenwerking met ZorgfocuZ een onderzoek uitgevoerd. Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht. Met dit onderzoek wil de gemeente de volgende twee thema's evalueren:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. 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 en gaan ze een gesprek over de hulpvraag.
- 2) De kwaliteit en het effect van de Jeugdhulp. Na een gesprek kan hulp worden aangeboden. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de hulp en het effect ervan op hun leven.

Met deze informatie krijgt de gemeente inzicht in de ervaringen van Jeugdhulp-cliënten en kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren (vanaf 12 jaar) en ouder(s)/verzorger(s) (van kinderen van 0 tot en met 15 jaar) uit de gemeente Wijchen die in 2020 Jeugdhulp hebben aangevraagd en hebben ontvangen.

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 deelnemers 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 deelnemers actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Deelnemers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Deelnemers hebben zes weken de tijd gehad om te reageren.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeenten Beuningen, Druten, Wijchen, Nijmegen, Heumen, Mook en Middelaar geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. Elke gemeente heeft daarnaast een aantal vragen toegevoegd die



specifiek relevant waren voor die betreffende gemeente. De opgestelde vragenlijst bedoeld voor jongeren is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Aanvraag: Hoe is je hulp geregeld?
- Kwaliteit en effect: Hoe goed vind je de hulp?

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 Jongeren	
Aantal verzonden vragenlijsten	135
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	39
Netto responspercentage	28,9%
Nauwkeurigheidsmarge	13,3%

Uitgaande van 39 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 13,3%. 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 13,3% houdt in dat wanneer 50% van de deelnemers aangeeft zeer tevreden met de hulp te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 36,7% en 63,3% ligt.

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 boven deze grens. Er dient daarom voorzichtig omgegaan te worden met het trekken van conclusies over de hele populatie.

1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van jongeren met de toegang tot de Jeugdhulp en met de kwaliteit en het effect van de hulp.

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



Een vergelijking van de resultaten van de regiogemeenten (Beuningen, Druten, Wijchen, Nijmegen, Heumen en Mook en Middelaar) wordt later in het rapport opgenomen. De regiovergelijking wordt opgenomen nadat de dataverzamelingsperiode van alle gemeenten is afgerond. Naar verwachting zal alle data in juni 2021 beschikbaar zijn.

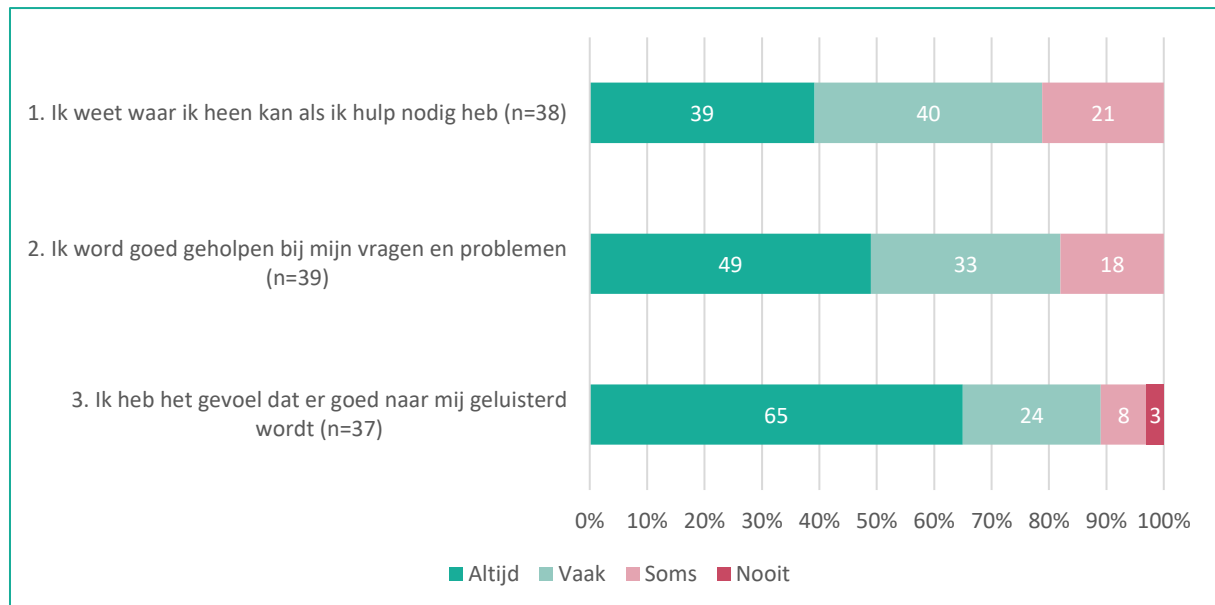
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'weet ik niet'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze optie gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 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.



2 | Resultaten

2.1 Hoe is je hulp geregeld?

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het aanvragen van Jeugdhulp.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v1 (n=1); v2 (n=0); v3 (n=2).

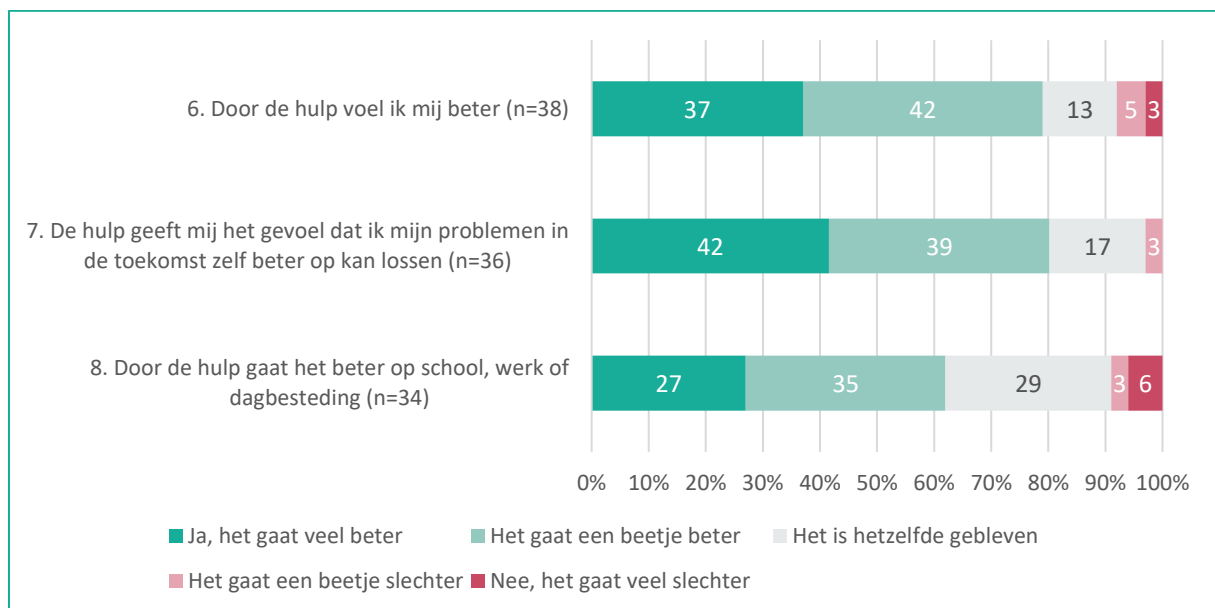
4. Ben je tevreden over het gesprek dat je gehad hebt om te kijken welke hulp je nodig had? (n=38) (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	0	0,0
2	1	2,6
3	1	2,6
4	1	2,6
5	4	10,5
6	2	5,3
7	5	13,2
8	13	34,2
9	7	18,4
10	4	10,5
Gemiddelde:	7,4	



5. Ben je tevreden over hoe jouw hulp geregeld is? (n=38) (1=heel ontevreden; 10=heel tevreden)		
	n	%
1	1	2,6
2	1	2,6
3	0	0,0
4	2	5,3
5	0	0,0
6	3	7,9
7	10	26,3
8	8	21,1
9	10	26,3
10	3	7,9
Gemiddelde:	7,4	

2.2 Hoe goed vind je de hulp?

De volgende paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met de kwaliteit en het effect van de hulp.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v6 (n=1); v7 (n=2); v8 (n=5).





9. Hoe tevreden ben je over de hulpverlener(s) die jou helpen of geholpen hebben? (n=39) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	2,6
5	1	2,6
6	2	5,1
7	5	12,8
8	12	30,8
9	10	25,6
10	8	20,5
Gemiddelde:	8,3	

10. Welk cijfer geef je de hulp die je krijgt of hebt gekregen? (n=38) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	0	0,0
2	0	0,0
3	0	0,0
4	1	2,6
5	4	10,5
6	3	7,9
7	6	15,8
8	8	21,1
9	11	28,9
10	5	13,2
Gemiddelde:	7,8	

Vraag 11

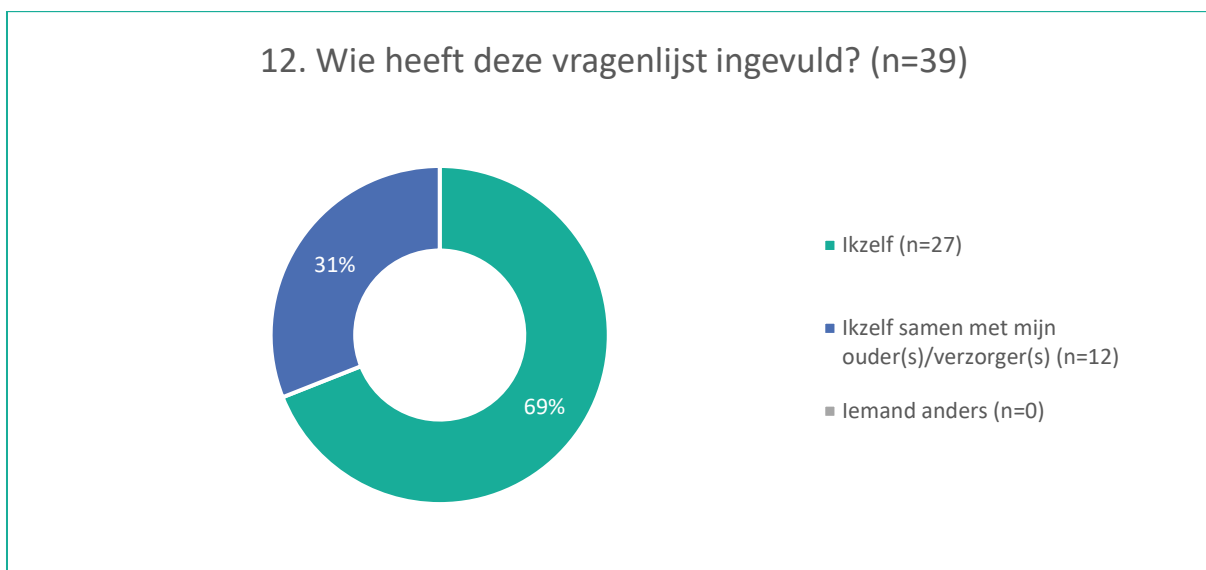
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 11 'Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?'. In totaal hebben twaalf deelnemers een antwoord gegeven, waarvan zeven antwoorden inhoudelijk relevant waren (anders dan 'geen', 'niet van toepassing'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De meeste deelnemers zeggen tevreden te zijn met de ontvangen hulp.
- Deelnemers die minder tevreden zijn geven aan dat de wachttijden te lang zijn.
- Ook laat een deelnemer weten het prettig te vinden dat ondanks de coronatijd, toch een gesprek heeft kunnen plaatsvinden doormiddel van videobellen.



2.3 Tot slot

Tot slot is gevraagd wie de vragenlijst heeft ingevuld.



Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@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