

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdhulp 2020
Ouder(s)/Verzorger(s)**

Gemeente Wijchen



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

Gemeente Wijchen - Ouder(s)/Verzorger(s)

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)/verzorger(s) van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2019 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 ouder(s)/verzorger(s).

Aantallen

Uitgenodigd	390
Ingevuld	129
Respons	33%

CONTACT



77%

wist waar zij moest zijn



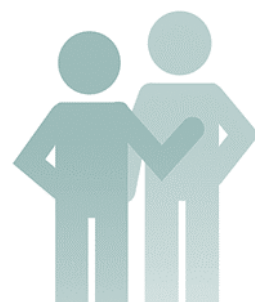
76%

werd snel geholpen bij vragen en problemen



75%

kreeg voldoende informatie



85%

werd serieus genomen

KWALITEIT

7,1

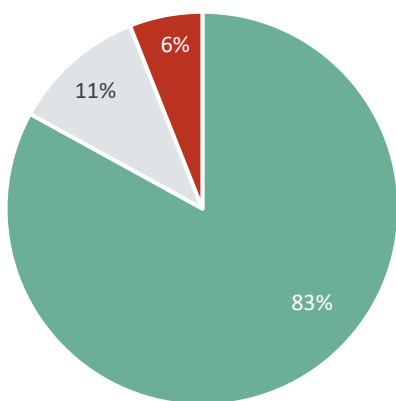
is het gemiddelde cijfer voor hoe de hulp geregeld is

7,3

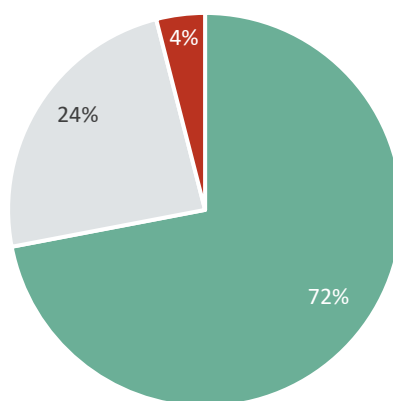
is het gemiddelde cijfer voor de hulp

Door de hulp die mijn kind krijgt:

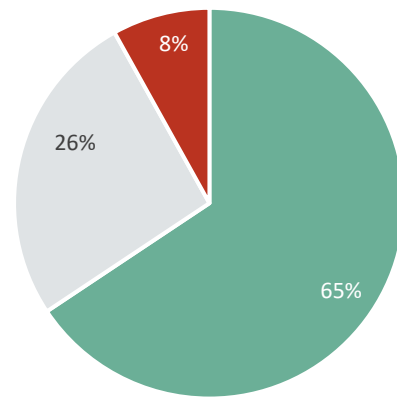
RESULTAAT



voelt mijn kind zich beter



gaat het thuis beter



gaat het beter met mijn kind 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	7
2 Resultaten	8
2.1 Hoe is de voor uw kind hulp geregeld?	8
2.2 Het (keukentafel)gesprek om de hulp te regelen	9
2.3 Tevredenheid over de medewerkers die geholpen hebben	12
2.4 Wat is het resultaat van de hulp?	15
2.5 Tot slot	17



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 vier 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.
- 2) Het keukentafelgesprek. Na de aanvraag gaan cliënten doorgaans in gesprek om te bekijken welke hulp nodig is. De gemeente wil weten hoe cliënten dit keukentafelgesprek ervaren.
- 3) Tevredenheid over de medewerkers. Bij het aanvragen en opstarten van de Jeugdhulp kunnen cliënten met verschillende medewerkers in contact komen. De gemeente is benieuwd hoe cliënten dit contact en hun hulp ervaren.
- 4) Het resultaat van de Jeugdhulp. Het doel van de hulp is om het leven van cliënten aangenamer te maken. De gemeente wil graag inzicht krijgen in het effect van de hulp op het leven van de cliënten en hun ouder(s)/verzorger(s).

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 ouder(s)/verzorger(s) is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat in op de volgende thema's:

- Aanvraag: Is de hulp voor uw kind goed geregeld?
- Keukentafelgesprek: Het (keukentafel)gesprek om hulp te regelen
- Contact en kwaliteit: Tevredenheid over de medewerkers die geholpen hebben
- Effect: Wat is het resultaat van 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 Ouder(s)/Verzorger(s)	
Aantal verzonden vragenlijsten	390
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	129
Netto responspercentage	33,1%
Nauwkeurigheidsmarge	7,1%

Uitgaande van 129 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 7,1%. 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 7,1% houdt in dat wanneer 50% van de deelnemers aangeeft zeer tevreden met de hulp te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 42,9% en 57,1% 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 onderzoekspopulatie.

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



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van ouder(s)/verzorger(s) met de toegang tot de Jeugdhulp, het keukentafelgesprek, het contact met de medewerkers en het effect van de hulp.

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.

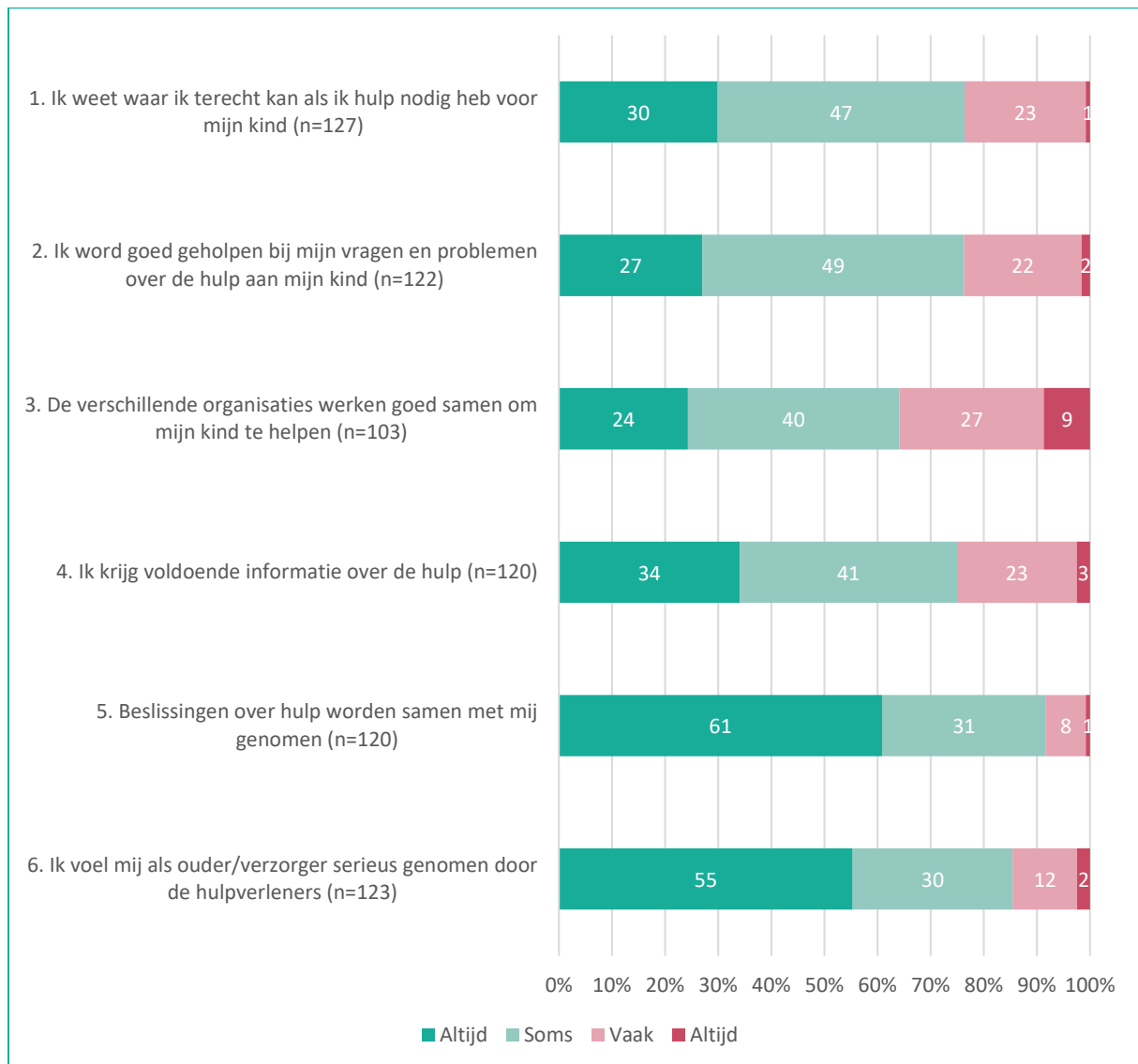
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'n.v.t.' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze opties gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 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 de voor uw kind hulp geregeld?

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het eerste contact met de gemeente over het aanvragen van Jeugdhulp.

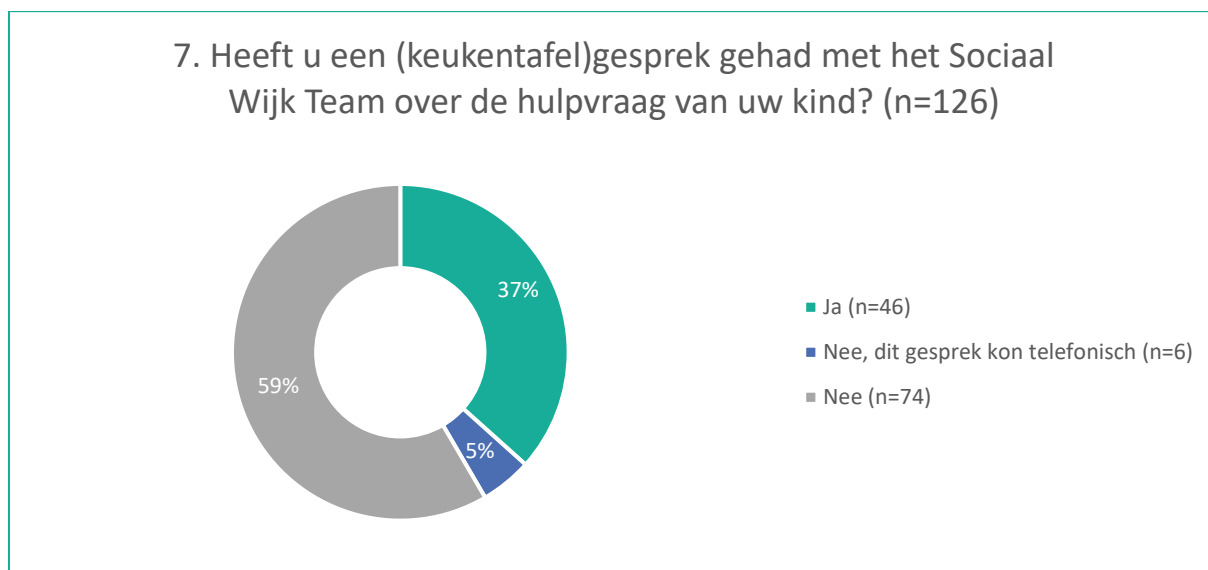


Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=1); v2 (n=3); v3 (n=9); v4 (n=2); v5 (n=4); v6 (n=2). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=0); v2 (n=2); v3 (n=14); v4 (n=4); v5 (n=5); v6 (n=2).



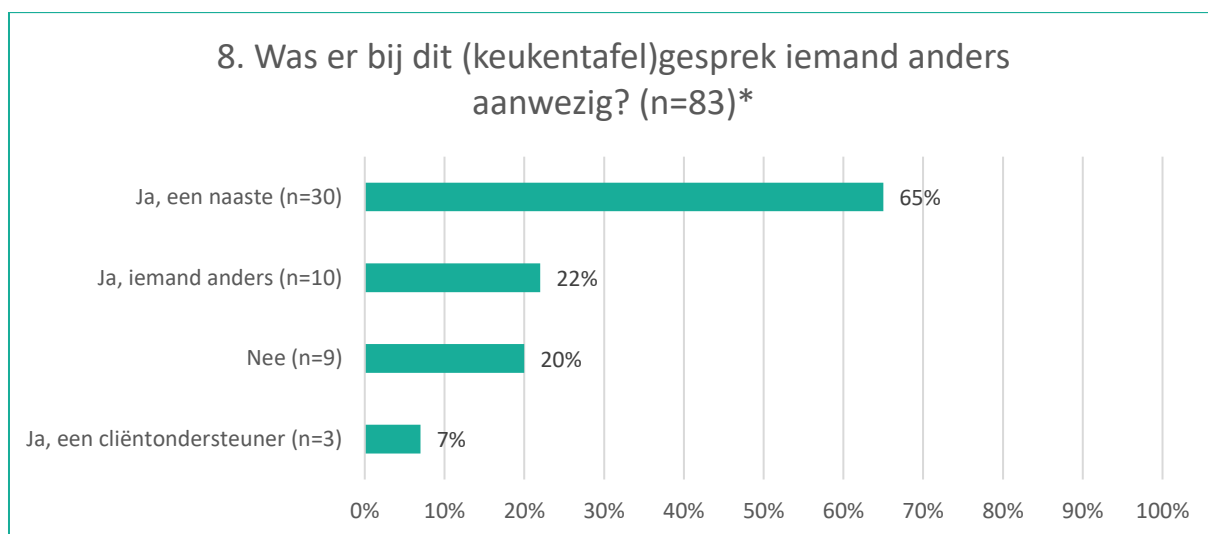
2.2 Het (keukentafel)gesprek om de hulp te regelen

Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het (keukentafel)gesprek.

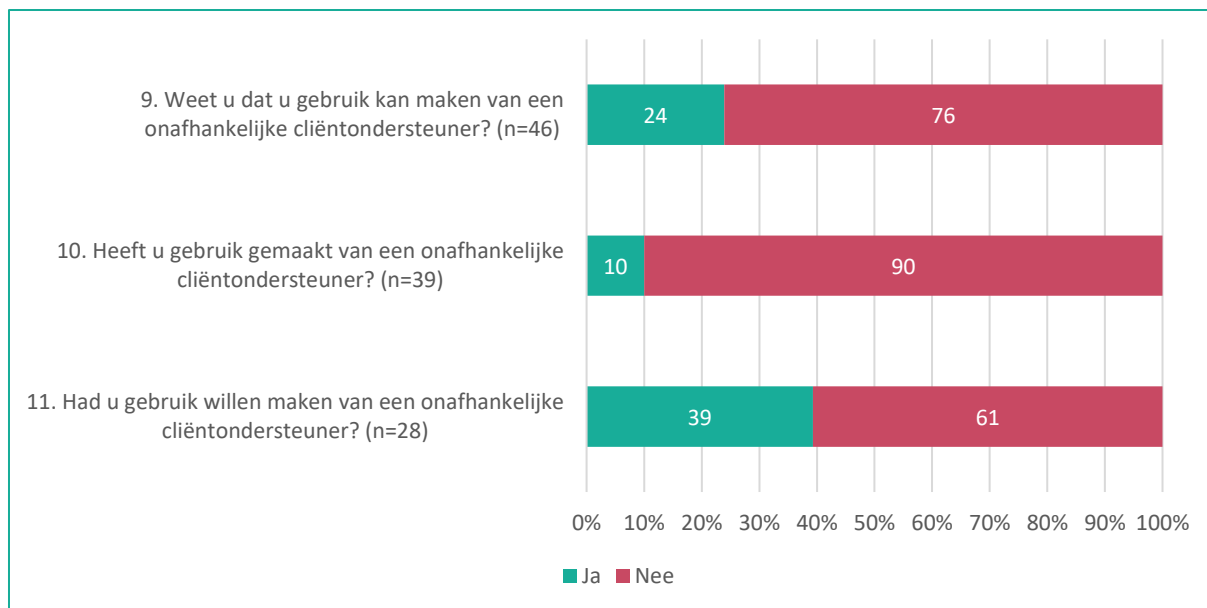


Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=3.

De volgende vragen zijn alleen beantwoord door deelnemers die een (keuken)tafelgesprek hebben gehad.



*Percentages zijn gebaseerd op het aantal deelnemers dat deze vraag heeft ingevuld (n=83). Het gaat hier om een meerkeuzevraag; deelnemers kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Ja, iemand anders' geven deelnemers onder andere de volgende antwoorden: ambulante begeleider (1x); behandelaren (1x); de hulpverlener (1x); Grand Care (1x); kindercoach (1x); leerkracht of iemand anders van school (4x); zorgverlener (1x).

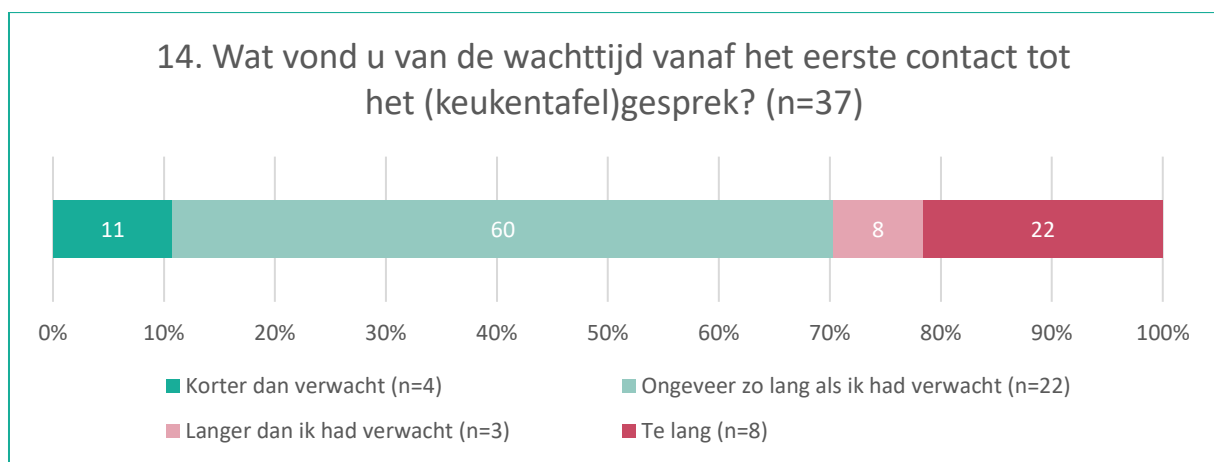
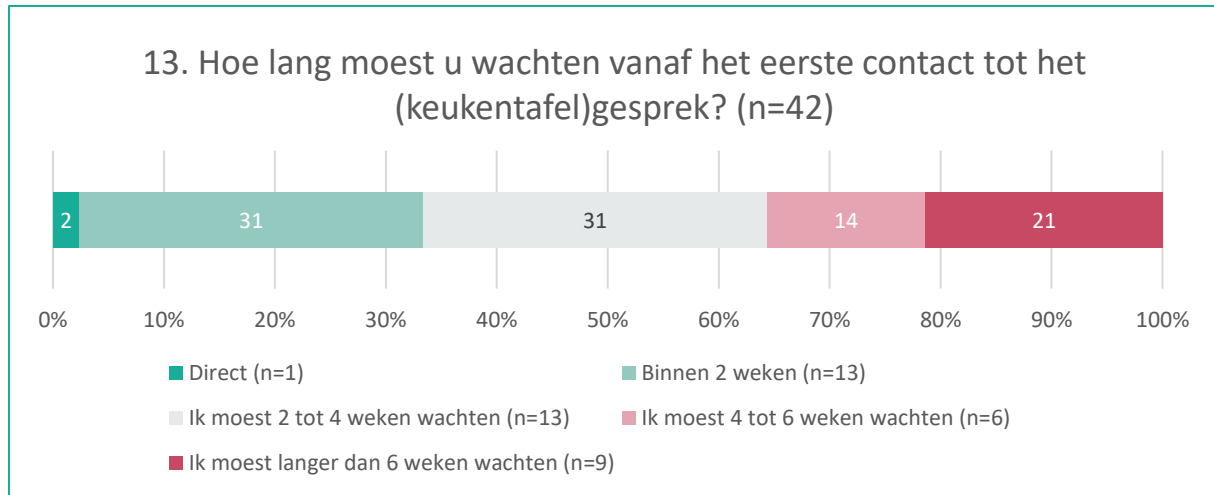


Antwoordoptie 'Weet ik niet': v10 (n=6); v11 (n=16). Antwoordoptie 'Weet ik niet' is bij v9 niet opgenomen.

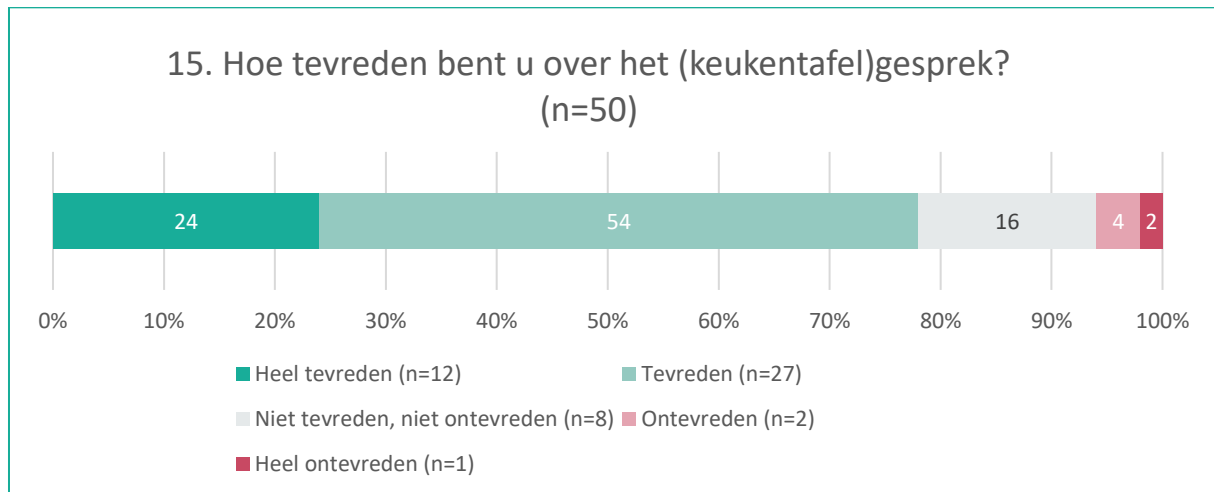
Vraag 12

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 12 'Waarom heeft u wel of geen gebruik gemaakt van een onafhankelijke cliëntondersteuner?' In totaal hebben 30 deelnemers een antwoord gegeven, waarvan 28 antwoorden inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De meerderheid van de deelnemers geeft niet bekend te zijn met de onafhankelijke cliëntondersteuner en wat de mogelijkheden daarvan zijn. Een deelnemer noemt dat hij/zij hier wel graag gebruik van had gemaakt. Een ander merkt hierbij op geen behoefte te hebben aan deze ondersteuning.
- Een aantal deelnemers dat wel bekend is met de onafhankelijke cliëntondersteuner geeft aan dat het niet nodig was om ervan gebruik te maken.
- De deelnemers die wel gebruik hebben gemaakt van een cliëntondersteuner noemen als reden het verkrijgen van extra informatie; meedenken met de complexe situatie; en helpen bij het vinden van de juiste route.



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





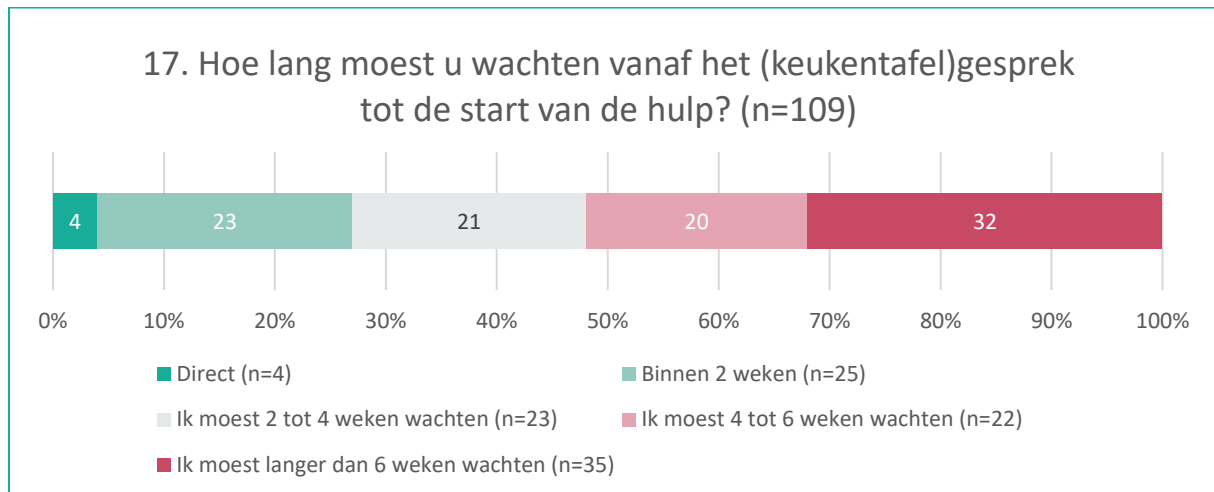
Vraag 16

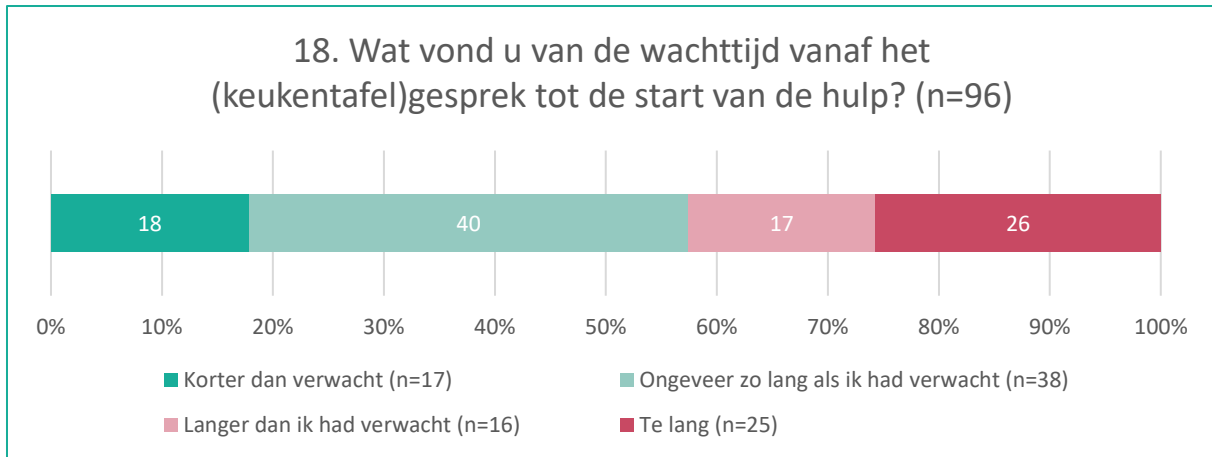
Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 16 ‘Kunt u uitleggen waarom u (heel) tevreden of ontevreden bent over het (keukentafel)gesprek?’. In totaal hebben 38 deelnemers een antwoord gegeven, waarvan 37 antwoorden inhoudelijk relevant waren (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- De grote meerderheid geeft aan tevreden te zijn met het gesprek. Deelnemers benoemen voornamelijk dat medewerkers goed hebben geluisterd en dat het gesprek duidelijk was. Zo geeft een deelnemer aan dat er voldoende ruimte was voor toelichting, dat de juiste informatie werd gegeven en dat de tijd werd genomen.
- Een aantal deelnemers geeft aan dat ze serieus genomen werden.
- Enkele deelnemers zijn minder tevreden. Eén deelnemer vond het gesprek niet diepgaand genoeg. Een ander noemt dat er veel vragen onbeantwoord bleven en weer een ander merkt op dat tijdens het gesprek de focus lag op eenvoudige oplossingen, terwijl de problematiek complex was.

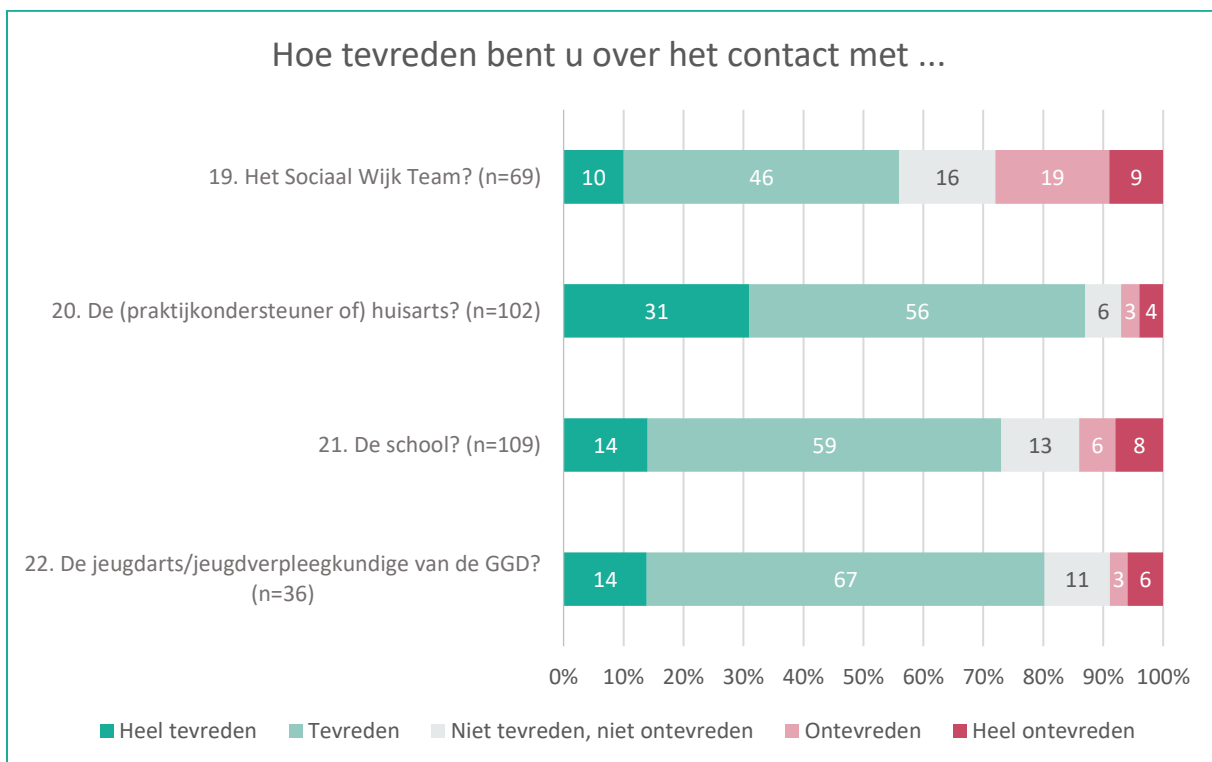
2.3 Tevredenheid over de medewerkers die geholpen hebben

Deze paragraaf toont de tevredenheid van deelnemers met de medewerkers waarmee ze hebben gesproken.





Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': n=14.



Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=3); v20 (n=1); v21 (n=3); v22 (n=7). Antwoordoptie 'N.v.t.': v19 (n=50); v20 (n=22); v21 (n=14); v22 (n=80).



Vraag 23

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 23 ‘Kunt u uitleggen waarom u (heel) tevreden of ontevreden bent over hoe een medewerker u geholpen heeft?’. In totaal hebben 84 deelnemers een antwoord gegeven, waarvan 82 antwoorden inhoudelijk relevant (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

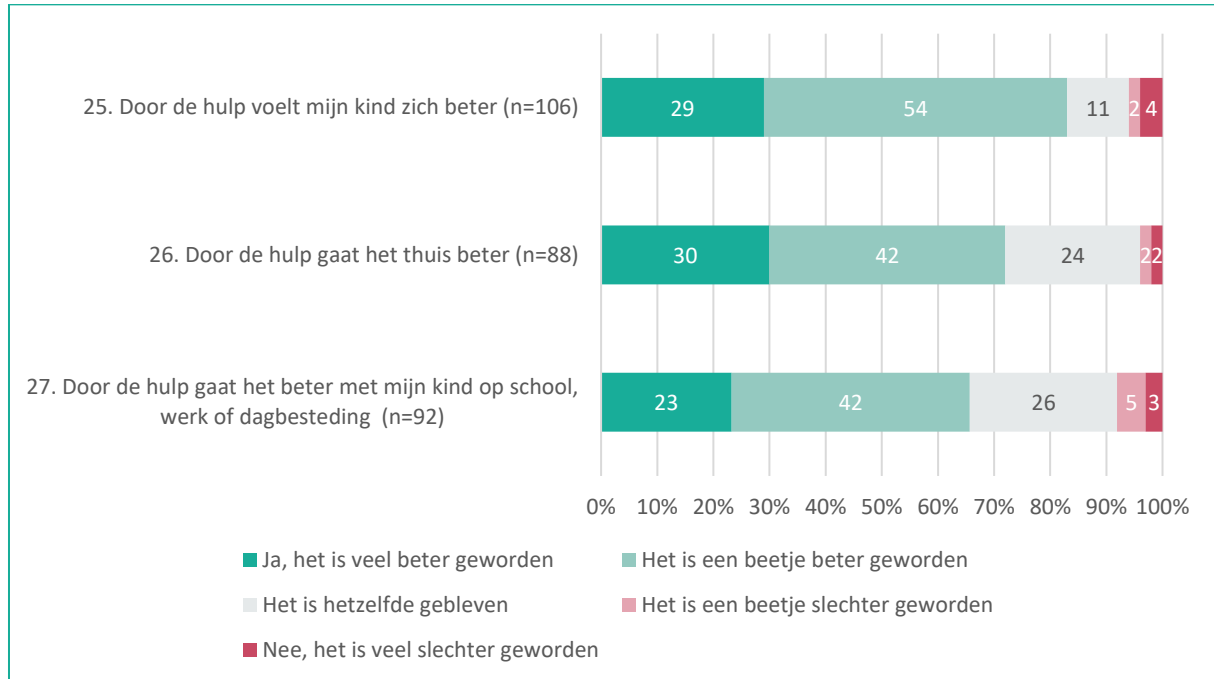
- De meeste deelnemers zijn tevreden over hoe een medewerker hen geholpen heeft. Hierbij wordt vaak genoemd dat alles duidelijk is, de communicatie goed verloopt en er snel gehandeld is. Ook geven deelnemers aan dat ze serieus genomen worden.
- Een aantal deelnemers is niet tevreden. Zo zijn meerdere deelnemers die aangeven dat de wachtlijsten erg lang zijn en dat ze meerdere keren moeten bellen om tot afspraken te komen.
- Een aantal deelnemers heeft een opmerking over de huisarts. De meeste deelnemers geven aan dat de huisarts adequaat heeft doorverwezen, goed heeft geluisterd en de deelnemer serieus heeft genomen.
- Een aantal laat een opmerking achter over de school. De meeste deelnemers zijn tevreden, zij noemen dat leerkrachten altijd bereikbaar zijn, dat ze problemen goed oppakken en adequaat reageren. Enkele deelnemers voelen zich daarentegen niet serieus genomen door de school en laten weten dat de communicatie vanuit de school beter kan.

24. Wat vindt u van de manier waarop de hulp voor uw kind geregeld is? (n=127) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	1	0,8
2	5	3,9
3	2	1,6
4	9	7,1
5	6	4,7
6	12	9,4
7	24	18,9
8	40	31,5
9	21	16,5
10	7	5,5
Gemiddelde:	7,1	

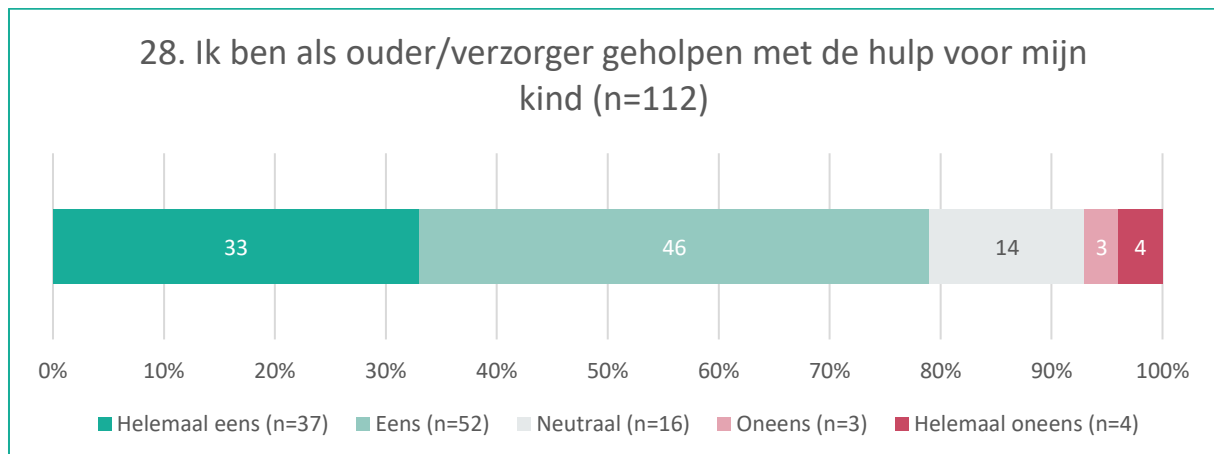


2.4 Wat is het resultaat van de hulp?

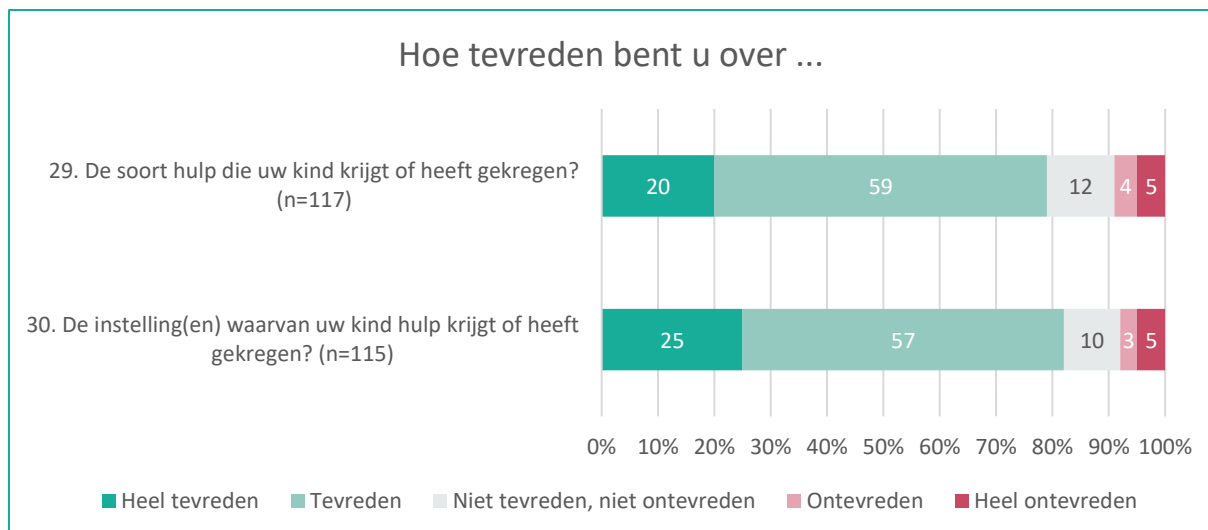
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het effect van de ontvangen hulp op het leven van de cliënten en de deelnemers zelf.



Antwoordoptie 'Geen mening': v25 (n=7); v26 (n=5); v27 (n=7). Antwoordoptie: 'N.v.t.': v25 (n=13); v26 (n=32); v27 (n=24).



Antwoordoptie 'Geen mening': n=3. Antwoordoptie: 'N.v.t.': n=12.



Antwoordoptie 'Geen mening': v29 (n=4); v30 (n=3). Antwoordoptie: 'N.v.t.': v29 (n=6); v30 (n=7).

31. Wat vindt u van de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen? (n=119) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	n	%
1	2	1,7
2	2	1,7
3	2	1,7
4	4	3,4
5	6	5,0
6	8	6,7
7	27	22,7
8	41	34,5
9	23	19,3
10	4	3,4
Gemiddelde:	7,3	

Vraag 32

Hieronder volgt een samenvatting van de antwoorden op vraag 32 'Heeft u nog opmerkingen over de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen?'. In totaal hebben 66 deelnemers een antwoord gegeven, waarvan 61 antwoorden inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

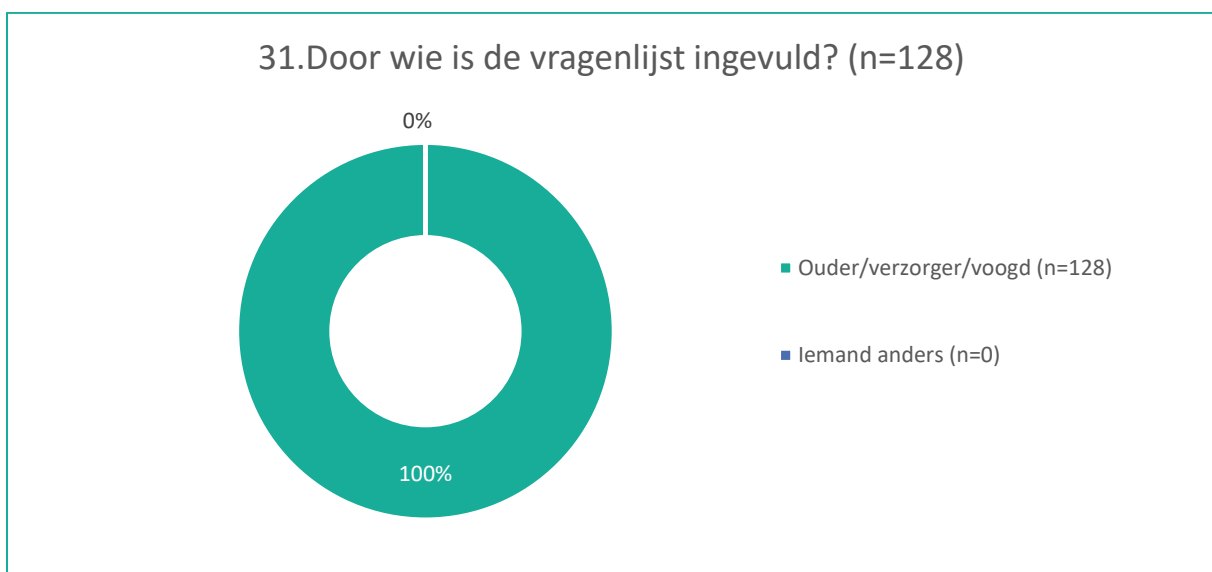
- Een aantal geeft aan dat ze de juiste soort hulp hebben en zijn er tevreden mee. Zij zijn dankbaar dat de hulp er is. Anderen noemen dat de medewerkers betrokken en oplossingsgericht zijn. De hulp is volgens deze deelnemers passend en enkelen laten weten het fijn te vinden een vangnet te hebben.
- Meerdere deelnemers geven aan dat er lange wachttijden zijn. Zo merkt een deelnemer op dat wanneer hij/zij zelf niet doortastend was geweest, de hulp nu nog steeds niet was geregeld. Een ander noemt dat het langer dan 6 maanden heeft geduurd voordat de hulp startte.



- Een aantal anderen laat een opmerking achter over de vele wisselingen in hulpverleners. Een deelnemer noemt hierbij dat het bij de een goed gaat, maar bij de ander niet. Een ander geeft aan liever niet iedere keer te worden doorgestuurd.
- Deelnemers geven ook enkele verbeterpunten. Zo noemt een deelnemer dat het fijn zou zijn als er een online omgeving bestond waarin beschikkingen te zien zijn en waar wijzigingen gedaan kunnen worden. Twee deelnemers geven aan dat de communicatie duidelijker en concreter kan. Zo zijn evaluaties van belang en is het goed om na een gesprek notulen te delen met daarin concrete afspraken.

2.5 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