

RAPPORTAGE

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

Gemeente Druten



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

Gemeente Druten - 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	109
Ingevuld	30
Respons	28%

CONTACT



75%

wist waar zij moest zijn



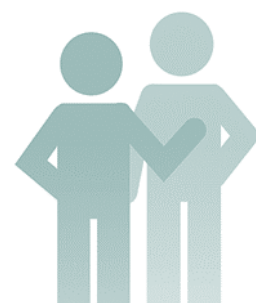
82%

werd snel geholpen bij vragen en problemen



68%

kreeg voldoende informatie



85%

werd serieus genomen

KWALITEIT

7,0

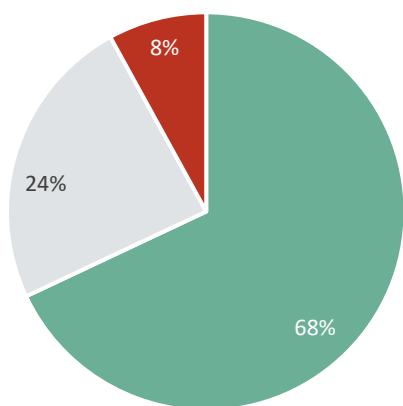
is het gemiddelde cijfer voor hoe de hulp geregeld is

6,9

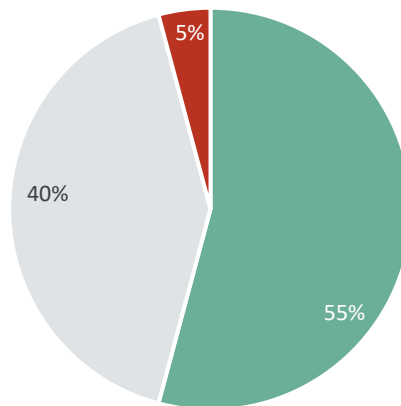
is het gemiddelde cijfer voor de hulp

Door de hulp die mijn kind krijgt:

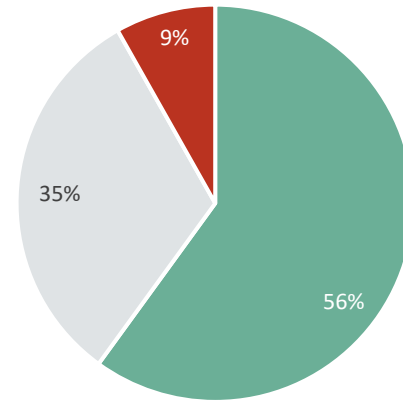
RESULTAAT



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	9
2.4 Wat is het resultaat van de hulp?	12
2.5 Tot slot	14





1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Druten 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 Druten 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	109
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	30
Netto responspercentage	27,5%
Nauwkeurigheidsmarge	15,3%

Uitgaande van 30 reacties en een betrouwbaarheidsniveau van 95% is de nauwkeurigheidsmarge 15,3%. 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 15,3% houdt in dat wanneer 50% van de deelnemers aangeeft zeer tevreden met de hulp te zijn, het daadwerkelijke percentage tussen de 34,7% en 65,3% 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 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.

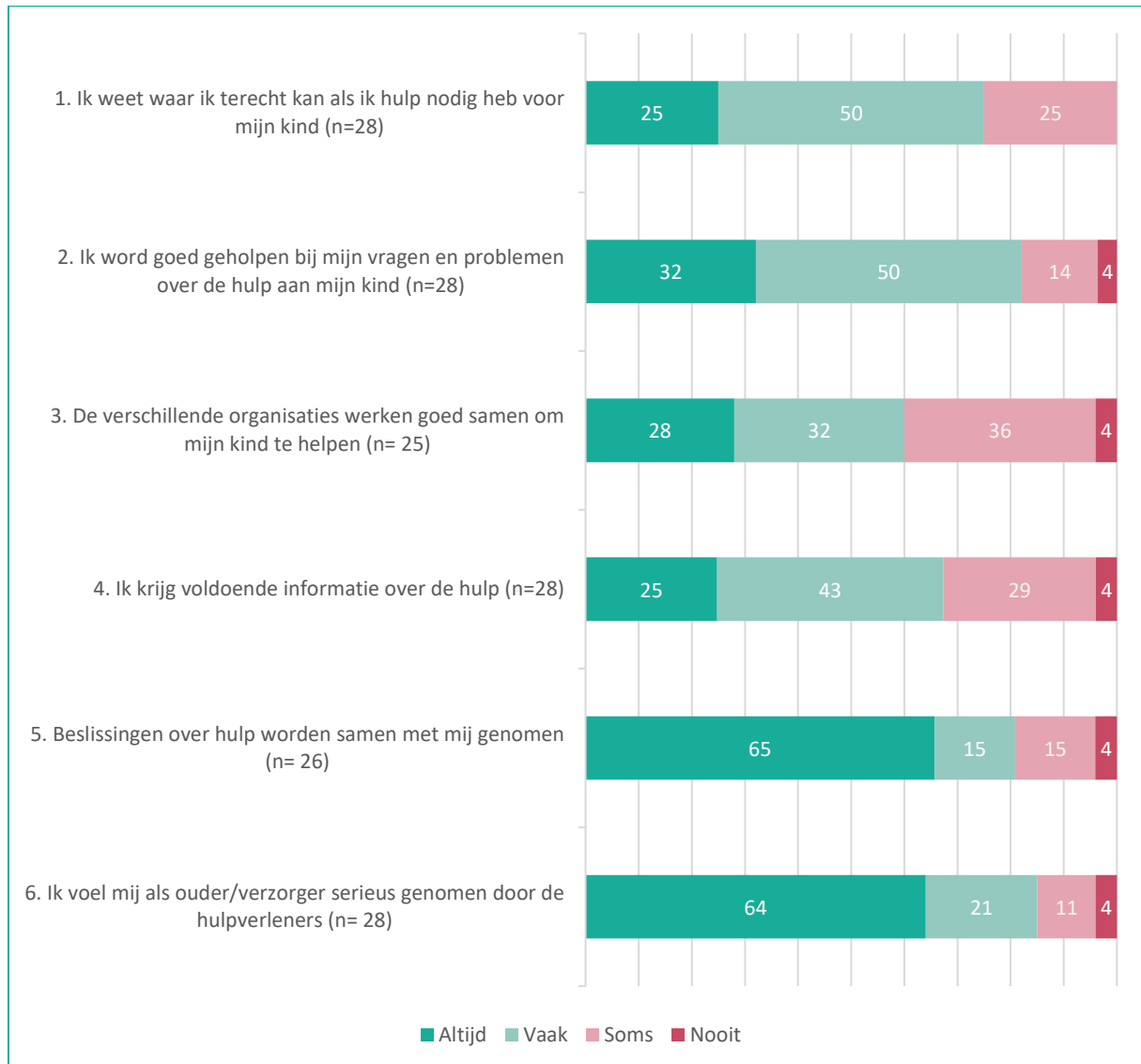
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'n.v.t.' en 'weet ik niet (meer)'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers 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.

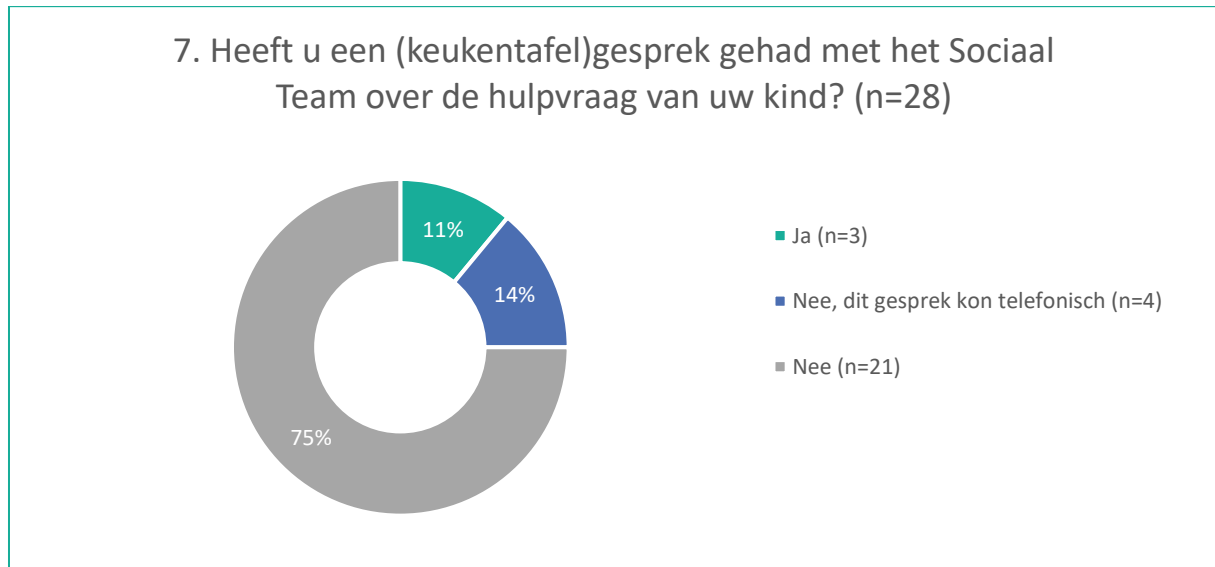


Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=0); v2 (n=1); v3 (n=1); v4 (n=0); v5 (n=0); v6 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=2); v2 (n=1); v3 (n=4); v4 (n=2); v5 (n=4); v6 (n=2).



2.2 Het (keukentafel)gesprek om de hulp te regelen

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

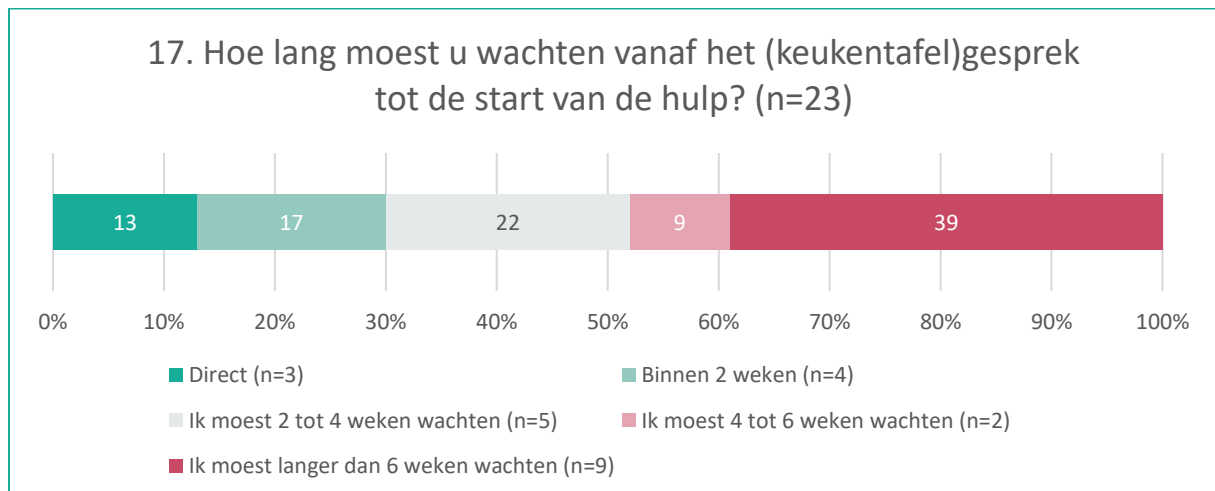


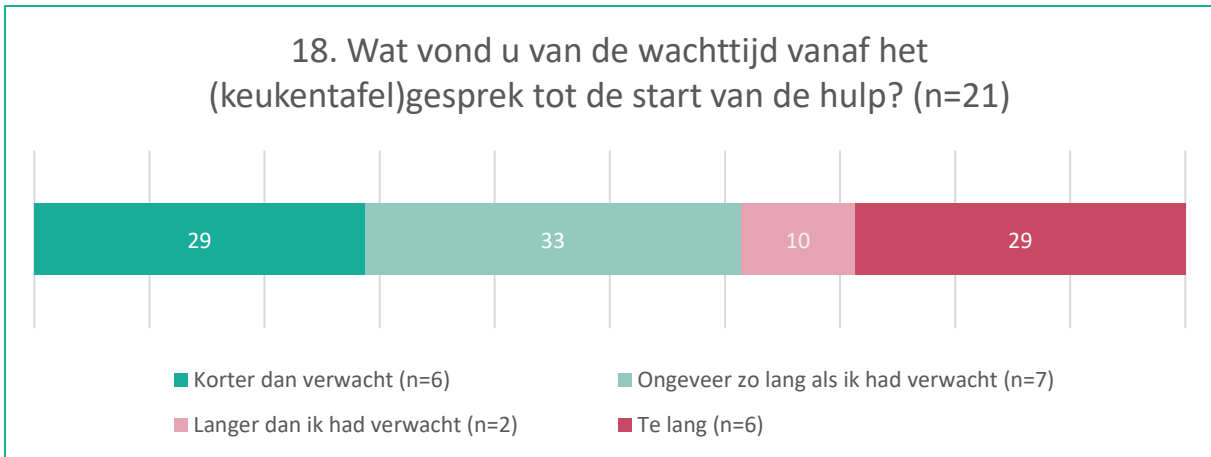
Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=0.

Het aantal deelnemers dat een (keukentafel)gesprek of telefonisch gesprek gehad heeft is minder dan tien. De resultaten van de vragen 10 tot en met 16 zijn niet getoond om de betrouwbaarheid van de resultaten en de privacy van de deelnemers te waarborgen.

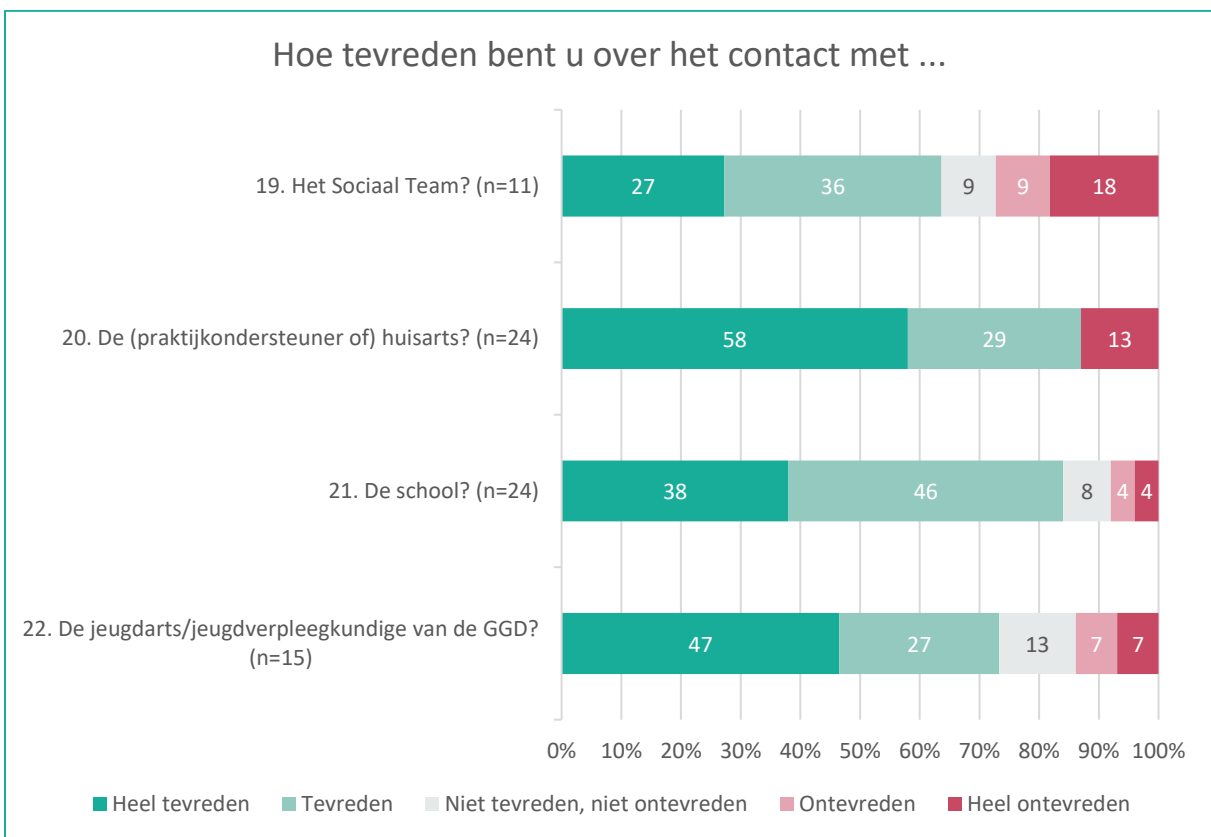
2.3 Tevredenheid over de medewerkers die geholpen hebben

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





Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': n=3.



Antwoordoptie 'Geen mening': v19 (n=0); v20 (n=0); v21 (n=0); v22 (n=0). Antwoordoptie 'N.v.t.': v19 (n=18); v20 (n=6); v21 (n=6); v22 (n=14).



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 19 deelnemers een antwoord gegeven, waarvan 16 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan ‘niet van toepassing’, ‘nee’, ‘geen’). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

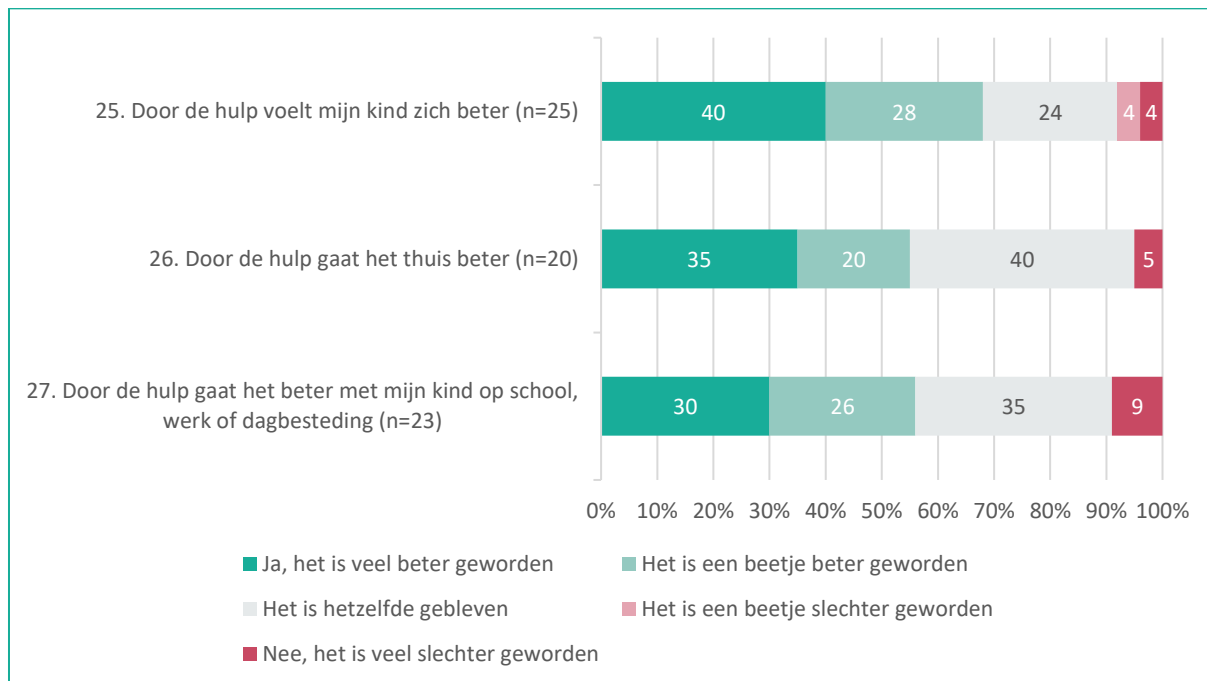
- De meeste deelnemers geven aan erg tevreden te zijn met de manier waarop ze door de medewerkers geholpen zijn. Deelnemers waarderen het dat ze serieus worden genomen en dat ze zich begrepen voelen. Ook stellen deelnemers het op prijs wanneer medewerkers meedenken bij het zoeken naar oplossingen.
- Deelnemers omschrijven de medewerkers daarnaast als vriendelijk, duidelijk, snel, proactief, kortdaat, begripvol en praktisch.
- Een aantal deelnemers is minder tevreden. Zo voelen meerdere deelnemers zich niet gehoord. Twee anderen hebben het idee van het ‘kastje-naar-de-muur’ gestuurd te zijn, en dat niet naar hun wensen is geluisterd.
- Een van de deelnemers geeft aan dat er weinig keuze is wat betreft jeugdhulpverlening. Tot slot geeft iemand aan dat het lang heeft geduurd voordat er een vast aanspreekpunt bij de gemeente was.

24. Wat vindt u van de manier waarop de hulp voor uw kind geregeld is? (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden) (n=29)		
	<i>n</i>	%
1	1	3,4
2	1	3,4
3	2	6,9
4	0	0,0
5	2	6,9
6	2	6,9
7	4	13,8
8	11	37,9
9	3	10,3
10	3	10,3
Gemiddelde:	7,0	

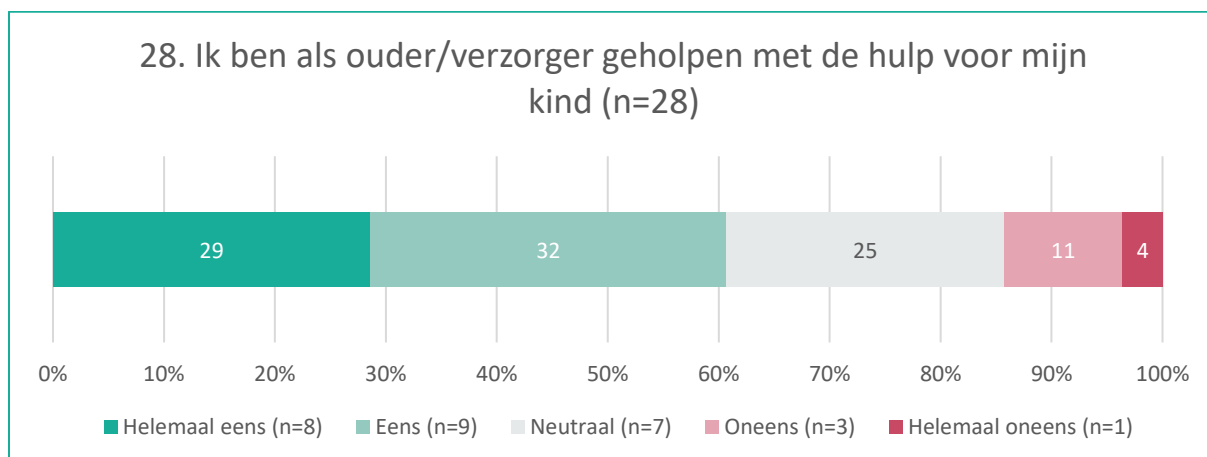


2.4 Wat is het resultaat van de hulp?

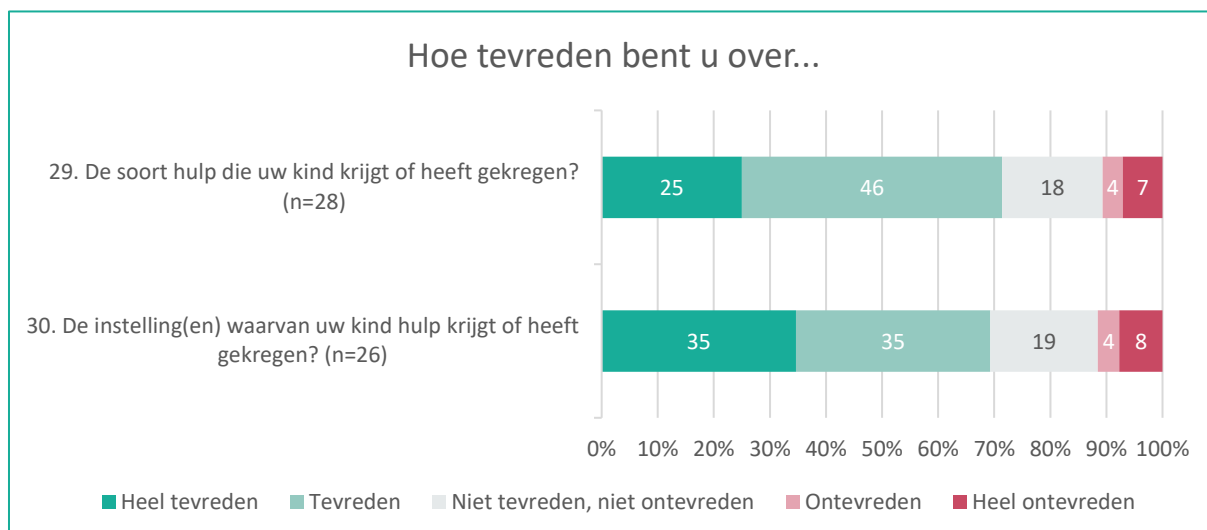
Deze paragraaf toont de ervaringen van deelnemers met het effect van de ontvangen hulp op het leven van de cliënten en de deelnemers zelf.



Antwoordoptie 'Geen mening': v25 (n=0); v26 (n=1); v27 (n=1). Antwoordoptie: 'N.v.t.': v25 (n=5); v26 (n=9); v27 (n=6).



Antwoordoptie 'Geen mening': n=0. Antwoordoptie: 'N.v.t.': n=2.



Antwoordoptie 'Geen mening': v27 (n=0); v28 (n=0). Antwoordoptie: 'N.v.t.': v27 (n=2); v28 (n=4).

31. Wat vindt u van de hulp die uw kind krijgt of heeft gekregen? (n=30) (1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden)		
	<i>n</i>	%
1	2	6,7
2	1	3,3
3	1	3,3
4	0	0,0
5	2	6,7
6	4	13,3
7	6	20,0
8	6	20,0
9	4	13,3
10	4	13,3
Gemiddelde:	6,9	

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 14 deelnemers een reactie gegeven, waarvan 8 reacties inhoudelijk relevant waren (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen'). Alle antwoorden zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

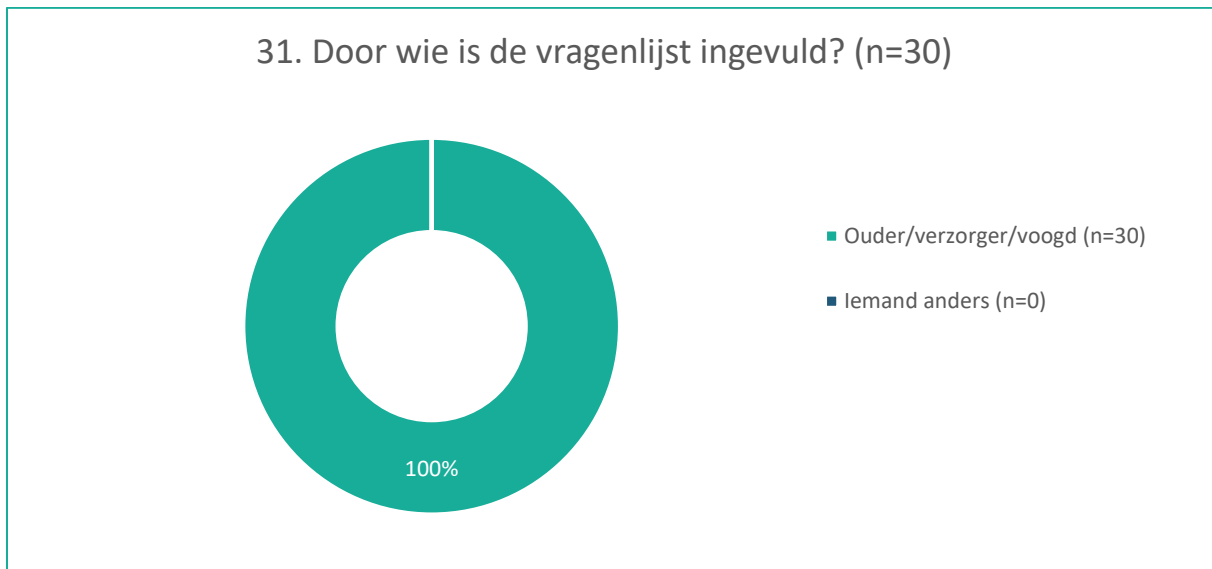
- Deelnemers geven aan dat ze positief zijn over de hulp van de medewerkers. Een deelnemer laat weten blij te zijn dat er goed wordt meegedacht voor de extra hulp die zijn/haar kind nodig heeft.
- Deelnemers geven daarnaast verschillende verbeterpunten. Zo laten een aantal deelnemers weten dat de wachttijden tussen de aanvraag en het gesprek en tussen het gesprek en de start van de hulp korter moeten worden. Ook zou het aanvraagtraject klantvriendelijker kunnen door met minder (dubbele) formulieren te werken. Een ander geeft aan dat het fijn zou zijn om een vaste medewerker te hebben.



- Daarnaast geeft een deelnemer aan dat het onderwijs beter aan zou kunnen sluiten op de wensen van ouders/kinderen. Zo kunnen scholen meer aandacht besteden aan het leren van bepaalde vaardigheden.
- Tot slot laat een deelnemer weten dat medewerkers beter zouden moeten luisteren naar de ouders/verzorgers.

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