

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdwet (jongeren) 2020**

Gemeente Bloemendaal





Samenvatting

Achtergrond

Voor gemeente Bloemendaal is het belangrijk hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze wordt door de gemeente georganiseerd. De gemeente Bloemendaal heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2020 uit te voeren. Door middel van het onderzoek wil de gemeente Bloemendaal 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**. Er zijn 167 jongeren aangeschreven.

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 in het afgelopen kwartaal hulp hebben aangevraagd. 26% van de aangeschreven cliënten heeft de vragenlijst ingevuld.

Beantwoording centrale vraagstelling

Hoe ervaren cliënten de kwaliteit en het effect van de ondersteuning die ze ontvangen?

66% van de respondenten weet wat er in het jeugdplan staat. Daarnaast geeft een ruime meerderheid van 81% aan dat de hulp aansluit bij de behoeften. Meer dan 70% van de respondenten laat weten dat het door de hulp beter gaat met hem of haar. Over het algemeen zijn de respondenten positief over de ontvangen ondersteuning: 70% is tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat, tegenover 7 procent dat ontevreden is. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ontvangen hulp is een 7,6.

Clïentervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

Gemeente Bloemendaal - 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 11 jaar die in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke ofwel online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

Aantallen

Uitgenodigd	167
Ingevuld	43
Responspercentage	26%

EFFECT



73%

voelt zich beter



30%

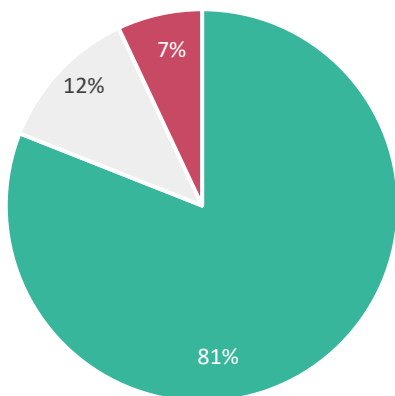
kan nu weer zonder
hulp verder

CITATEN

“Door de diagnose weet ik waar dingen vandaan komen en ik kan nu gericht coaching krijgen.”

“Ik kan me nu beter concentreren en voel me rustiger.”

KWALITEIT

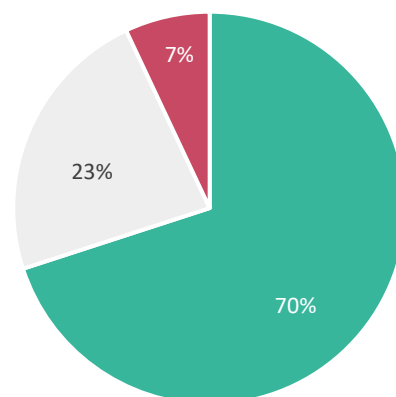


De hulp sluit aan bij wat ik nodig heb



7,6

Het gemiddelde rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulp



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

Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
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 Status van dit rapport en leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Kwaliteit en effect van de hulp	6

1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal 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:

- + De kwaliteit en het resultaat van de ondersteuning. De gemeente wil graag inzicht krijgen in de ervaringen van de cliënten met de (kwaliteit van de) ondersteuning die ze vanuit de gemeente of een zorgaanbieder ontvangen. 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 Bloemendaal die in 2020 gebruik gemaakt hebben van Jeugdhulp. Cliënten en/of hun ouder(s) die in 2020 een aanvraag voor hulp vanuit de Jeugdwet hebben gedaan zijn uitgenodigd om deel te nemen aan het onderzoek.

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 zes 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 Bloemendaal en ZorgfocuZ. De vragenlijst gaat in op de volgende thema's:

- 1) Kwaliteit en effect van de hulp

De gebruikte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle ingevulde vragenlijsten, gecontroleerd op dubbelingen (mensen kunnen de vragenlijst slechts één keer invullen). Dit zijn de vragenlijsten die zijn meegenomen in de rapportage.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	167
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	43
Respons	25,7%
Nauwkeurigheidsmarge	13%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle 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 13% 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 67% en 93% 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%.¹ De marge voor dit onderzoek ligt buiten deze grens. De resultaten dienen daarom met enige terughoudendheid geïnterpreteerd te worden.

1.3 Status van dit rapport en leeswijzer

Dit rapport betreft een definitieve rapportage van de resultaten.

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de deelnemers met de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp op de ontwikkeling van de respondent

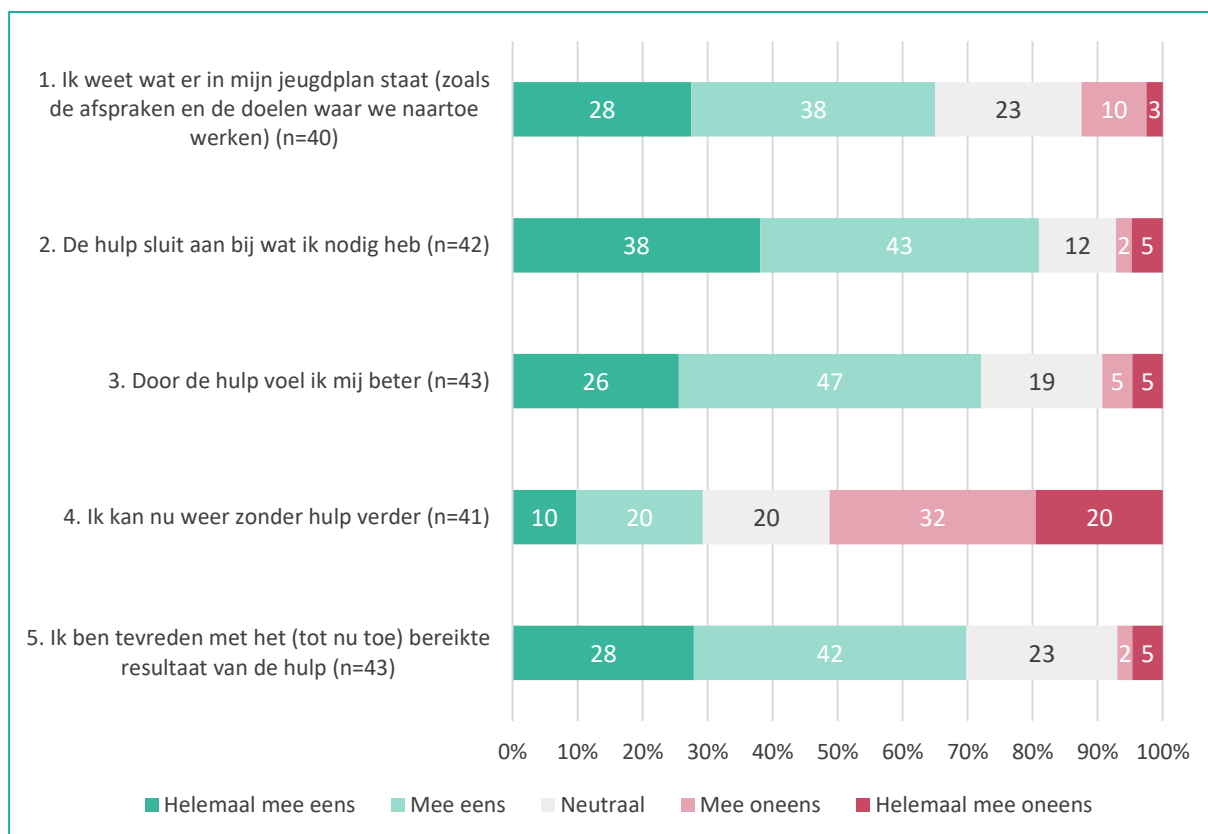
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening', 'niet van toepassing' en 'weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal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

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

2 | Resultaten

2.1 Kwaliteit en effect 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, en in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': v1 (n=2); v2 (n=0); v3 (n=0); v4 (n=1); v5 (n=0).

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 6 'Kun jij aangeven wat er beter gaat doordat je hulp krijg of hebt gekregen?'. In totaal hebben 43 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Vijftien respondenten geven aan dat er vooruitgang op emotioneel/psychisch gebied heeft plaatsgevonden. Zo geven enkele respondenten aan beter in staat te zijn de negatieve gevoelens om te zetten in positieve gevoelens. Enkele andere respondenten leren beter om te gaan met het beheersen van woedeaanvallen. Ook geven enkele respondenten aan meer zelfstandig en zelfverzekerd te worden door de hulp. Daarnaast geven enkele respondenten aan dat ze beter naar zichzelf kunnen luisteren en zichzelf beter leren begrijpen. Verder geeft een respondent aan minder angstig te zijn. Een respondent geeft aan zich gelukkiger te voelen.
- Een drietal respondenten geeft aan beter in zijn/haar vel te zitten door het krijgen van de hulp.
- Daarnaast geeft een ander drietal respondenten aan zich beter te concentreren en daardoor meer rust te ervaren.

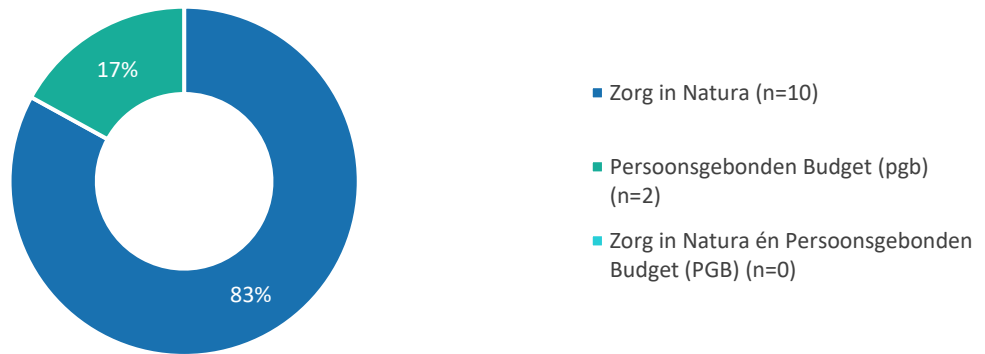
- Drie respondenten geven aan meer stil te staan bij de dingen die om hen heen gebeuren. Twee respondenten geven aan zich beter in te kunnen leven in anderen en beter met de omstandigheden in de maatschappij om te kunnen gaan.
- Twee respondenten geven aan beter om te kunnen gaan met stress situaties.
- Een respondent geeft aan dat de wekelijkse ondersteuning erg fijn is, omdat er nu iemand buiten het gezin is waar diegene op terug kan vallen.
- Tenslotte geeft een respondent aan dat de hulp niet goed aansluit bij de hulpvraag.

Hieronder volgt een samenvatting op vraag 7 **'Kun je aangeven wat je nog beter zou willen kunnen?'**. In totaal hebben 43 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Tien respondenten geven aan op emotioneel/psychisch gebied meer vooruitgang te willen boeken. Respondenten geven aan te willen leren het trauma te kunnen vergeten en het een plek te geven. Daarnaast willen respondenten zekerder van zichzelf worden. Verder willen respondenten beter met hun emoties kunnen omgaan.
- Een viertal respondenten geeft aan zich beter te willen concentreren.
- Een vijftal respondenten geeft aan beter te willen communiceren met anderen. Twee van hen geven aan dat zij willen leren om vrienden te maken met leeftijdsgenoten.
- Drie respondenten geven aan dat zij beter willen leren te plannen en organiseren.
- Twee respondenten geven aan dat de wachttijden lang zijn, omdat het erg lang duurde voordat de respondenten werden geholpen.
- Een respondent geeft aan te willen dat er medische toezicht komt op de recepten die dokters aan patiënten geven.

8. Welk cijfer geef jij de kwaliteit van de hulp die jij hebt gekregen? (1=zeer slechte hulp, 10=zeer goede hulp) (n=40)		
	<i>n</i>	%
1	1	2,5
2	1	2,5
3	0	0,0
4	0	0,0
5	2	5,0
6	1	2,5
7	8	20,0
8	18	45,0
9	5	12,5
10	4	10,0
Gemiddelde:	7,6	

9. Op welke manier is jouw ondersteuning geregeld? (n=12)



Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=29.

Uw contactpersonen

Tineke Ellens – t.ellens@zorgfocuz.nl

Jochem Duinhof – j.duinhof@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