

**RAPPORTAGE**

# Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet (ouders) 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. 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 **ouders/verzorgers**. Er zijn 281 ouders/verzorgers 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. 36% 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?*

78% van de respondenten weet wat er in het jeugdplan staat. Daarnaast geeft een ruime meerderheid van 82% aan dat de hulp aansluit bij de behoeften van het kind. Tweederde van de respondenten laat weten dat het door de hulp beter gaat met hem of haar als ouder/verzorgers. Over het algemeen zijn de respondenten positief over de ontvangen ondersteuning: 79% is tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat, tegenover 11% dat ontevreden is. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ontvangen hulp is een 7,8.

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdhulp 2020

## Gemeente Bloemendaal - 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)/verzorg(s) van kinderen van 0 tot en met 11 jaar die in 2020 Jeugdhulp hebben ontvangen. Cliënten hebben een schriftelijke ofwel een online vragenlijst ingevuld. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau Zorgfocuz.

### Aantallen

Uitgenodigd	281
Ingevuld	100
Responspercentage	36%

### EFFECT



**85%**

zegt dat het kind zich beter voelt



**66%**

zegt dat het beter gaat als ouder/verzorger



**29%**

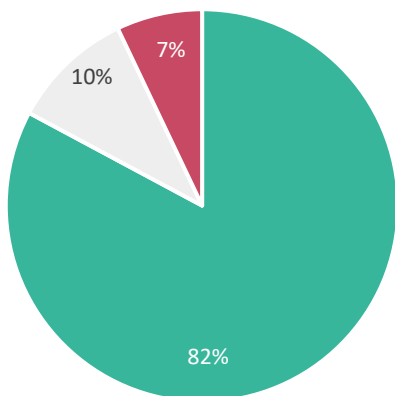
kan nu weer zonder hulp verder

### CITATEN

“Door de dyslexie begeleiding gaat het lezen beter en voelt mijn dochter zich zekerder.”

“Onze dochter heeft nu meer zelfvertrouwen en is assertiever, dit was ook het primaire doel.”

### KWALITEIT

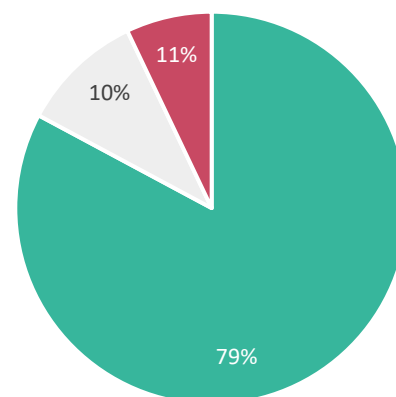


De hulp sluit aan bij wat mijn kind nodig heeft



**7,8**

Het gemiddelde rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulp



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



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep en steekproef	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
<b>1.3 Status van dit rapport en leeswijzer</b>	<b>5</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>6</b>
<b>2.1 Kwaliteit en effect van de hulp</b>	<b>6</b>



# 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:

- + 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	281
Aantal meegenomen vragenlijsten (netto respons)	100
Respons	35,5%
Nauwkeurigheidsmarge	7,9%

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-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoek-populatie maximaal 7,9% 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 72,1% en 87,9% 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 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.

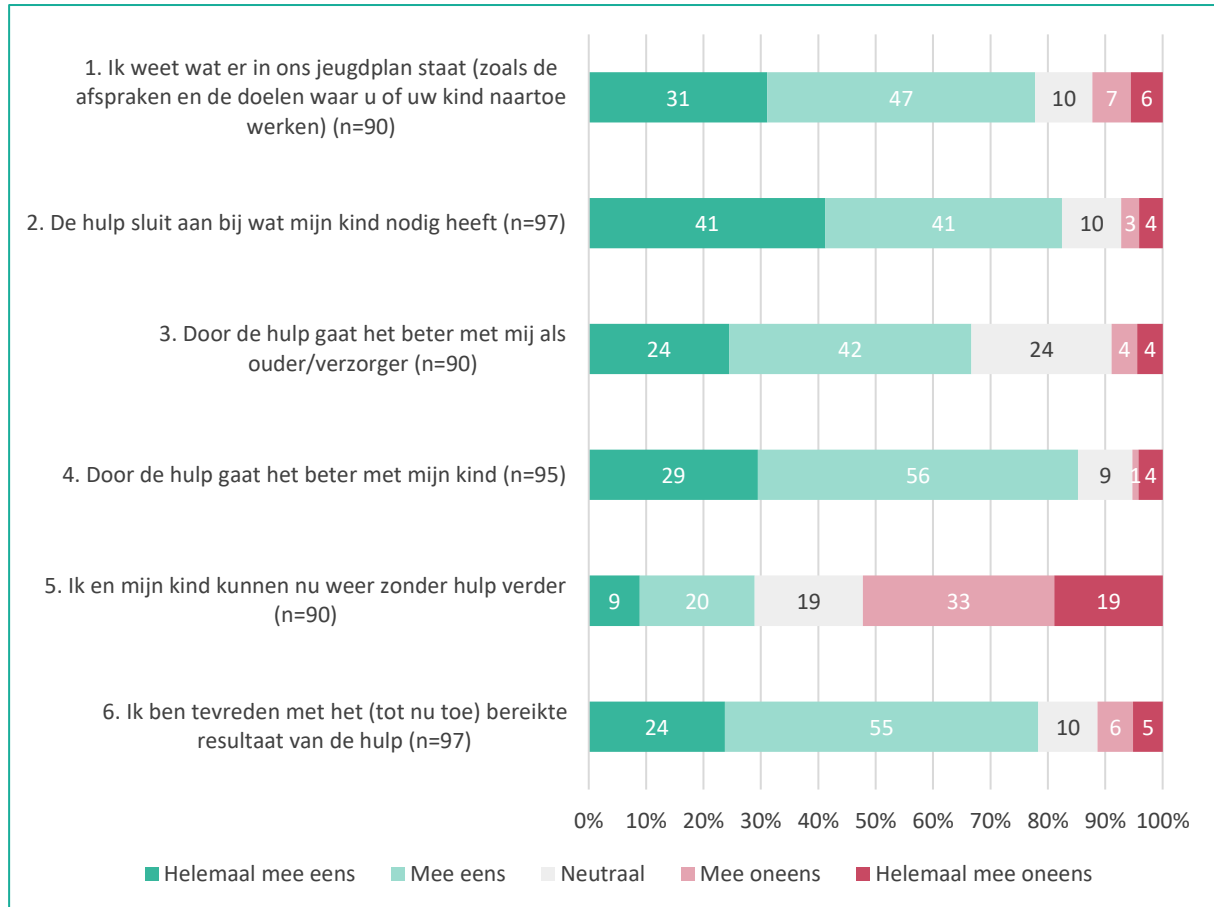
<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



## 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=10); v2 (n=2); v3 (n=10); v4 (n=4); v5 (n=10); v6 (n=3).



Hieronder volgt een samenvatting op vraag **7 'Kunt u aangeven wat er beter gaat doordat u of uw kind hulp krijgt of heeft gekregen?'**. In totaal hebben 84 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Een groot deel van de deelnemers is erg tevreden over de hulp die hun kind ontvangt. Negen respondenten noemen dat ze door de hulp meer zelfvertrouwen hebben gekregen. Tien respondenten geven aan hun taalvaardigheden te hebben verbeterd. Vijf respondenten ervaren door de hulp meer rust en acht respondenten kunnen door de hulp beter hun emoties uiten en hiermee omgaan.
- Zeven deelnemers geven aan dat zij door de hulp beter zicht hebben op de aard en oorzaak van de problematiek, waardoor zij hun kind beter begrijpen en beter kunnen helpen.
- Acht deelnemers benoemen dat de hulp nog niet of pas net is gestart, waardoor het effect nog niet zichtbaar is. Tevens waren er drie deelnemers die aangaven geen hulp te hebben ontvangen. Tot slot waren er drie deelnemers ontevreden over de geboden hulp waarna zij deze hebben gestopt en via een andere weg hulp hebben gezocht.
- Enkele deelnemers benoemen dat de hulp rust heeft gegeven waardoor de sfeer in huis is verbeterd. Zo wordt er benoemd dat er minder ruzie en een verbeterde communicatie is.

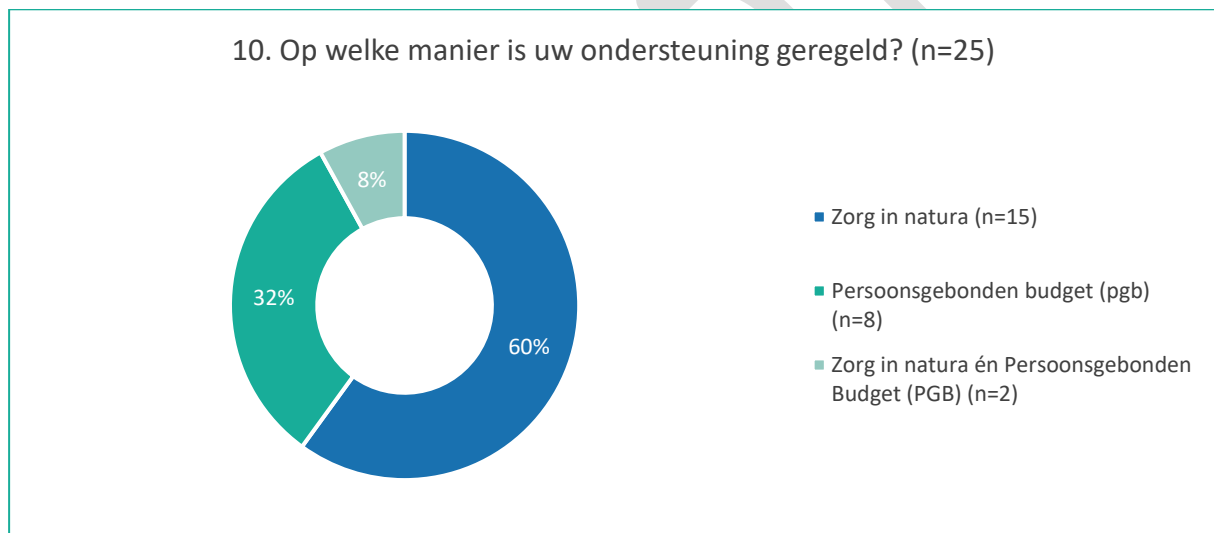
Hieronder volgt een samenvatting op vraag **8 'Kunt u aangeven wat u nog beter zou willen?'**. In totaal hebben 49 deelnemers een inhoudelijke toelichting gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'nee', 'geen opmerking'). Alle toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

- Zeven respondenten zouden graag verbetering zien in het omgaan met emoties van het kind. Twee respondenten geven aan te willen dat het kind minder angstig wordt. Daarnaast geven twee respondenten aan dat zij willen dat het kind meer zelfvertrouwen leert ontwikkelen. Ook geeft een respondent aan dat hij/zij wil dat het kind leert beter om te gaan met teleurstelling.
- Acht andere respondenten geven aan tevreden te zijn met hoe het nu gaat. Eén van de respondenten benoemt dat de hulp in de toekomst wel anders kan worden en het door omstandigheden daarom aangepast moet worden.
- Acht respondenten geven aan de vaardigheden van het kind te willen verbeteren. Respondenten geven aan dat het lees- en schrijfniveau van het kind moet worden verbeterd. Ook geven respondenten aan dat het van belang is bij het verbeteren van de vaardigheden van het kind dat het kind begrijpt en leert om te gaan met de beperkingen die hij/zij heeft.
- Zes respondenten geven aan dat de informatie over het proces en het proces zelf beter kan. Een respondent geeft aan dat het onduidelijk was waar zijn/haar kind naartoe moest en wat er gedaan moest worden. Een andere respondent geeft aan dat hij/zij een overzicht mist van wat voor hulp er beschikbaar is en welke mogelijkheden er zijn. Ook geven twee respondenten aan dat de communicatie tijdens het proces slecht was, omdat niet duidelijk werd gecommuniceerd over de hulp die zijn/haar kind nodig had. Daarnaast geeft een respondent aan dat het plan tijdens het proces te technisch was opgesteld.
- Vier respondenten zouden graag verbetering zien in het nakomen van de afspraken.
- Vier respondenten geven aan andere hulp te willen ontvangen. Een respondent zou graag meer concrete hulp willen ontvangen. Daarnaast geeft een respondent aan dat er meer naar het kind als geheel moet worden gekeken.
- Vier respondenten geven aan meer nazorg te willen na het stellen van een diagnose. Zo zou het budget te beperkt zijn, waardoor verder onderzoek niet mogelijk was.
- Drie respondenten geven aan de concentratie van het kind te willen verbeteren door meer begeleiding op school te ontvangen, door het plezier in leren te vergroten en door meer feedback over de voortgang van het kind van de school te ontvangen.
- Enkele respondenten geven aan dat het aanbod van interventies meer divers moet worden. Zo geeft een respondent aan dat er meer differentiatie moet komen op het gebied van behandelmethodes. Daarnaast geeft een respondent aan dat meer hulpmiddelen moeten komen voor kinderen op de middelbare school met dyslexie.





9. Welk cijfer geeft u de kwaliteit van de hulp die u of uw kind krijgt of heeft gekregen? (1=zeer slechte hulp, 10=zeer goede hulp) (n=96)		
	<i>n</i>	%
1	4	4,2
2	1	1,0
3	1	1,0
4	0	0,0
5	1	1,0
6	4	4,2
7	14	14,6
8	41	42,7
9	19	19,8
10	11	11,5
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,8</b>	



Antwoordoptie 'Weet ik niet': n=71.

**Uw contactpersonen**

Tineke Ellens – [t.ellens@zorgfocuz.nl](mailto:t.ellens@zorgfocuz.nl)

Jochem Duinhof – [j.duinhof@zorgfocuz.nl](mailto:j.duinhof@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)