

CONCEPTRAPPORT

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet (Jongeren) 2024

Gemeente Bloemendaal



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2024

Gemeente Bloemendaal - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugdhulp over 2024. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders/verzorgers die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat rechtsboven steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie). Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	176
Ingevuld	36
Respons	20%

EFFECT



75% ⁺¹¹
voelt zich beter



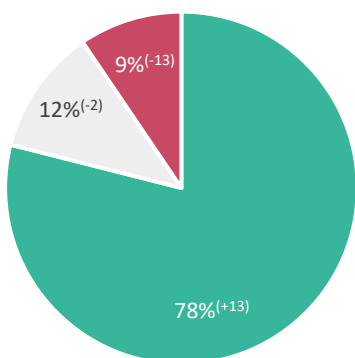
33% ⁺⁰
kan nu weer zonder
hulp verder

CITATEN

“We hebben nu zicht op het probleem en kunnen dat dus gericht aanpakken en bespreken. Ook met elkaar en dat helpt enorm.”

“Soms is het fijner als het proces zich sneller voortzet. Maar af en toe is het ook fijn als het proces minder snel is. Ik raad aan het proces voort te zetten op basis van de gewilde snelheid van de patiënt.”

KWALITEIT

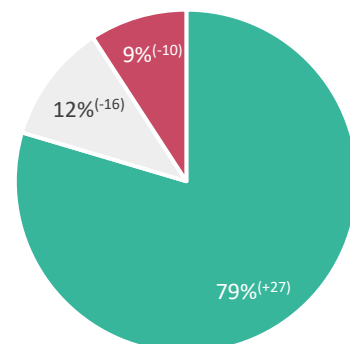


De hulp sluit aan bij wat ik nodig heb



7,7 ^{+0.6}

Het gemiddelde rapportcijfer voor de kwaliteit van de hulp



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

■ (helemaal) mee eens ■ neutraal ■ (helemaal) niet mee eens



Inhoudsopgave

1 Inleiding	4
1.1 Aanleiding en doel	4
1.2 Aanpak onderzoek	4
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Vragenlijst	5
1.2.4 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	7
2.1 Kwaliteit en effect van de hulp	7

CONCEPT



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Bloemendaal is het belangrijk om te weten hoe inwoners de jeugdhulp ervaren. Het is voor de gemeente een wettelijke taak om deze hulp te organiseren (vanuit de Jeugdwet). 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 (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek kunnen gebruikt worden om verbeterpunten te identificeren en om de hulp te verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting een cliëntervaringsonderzoek (CEO) over jeugdhulp uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) 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/verzorgers) 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/verzorgers).

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouder(s)/verzorger(s) van de gemeente Bloemendaal die in 2024 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouder(s)/verzorger(s) die in 2024 een aanvraag hebben gedaan en naar aanleiding daarvan jeugdhulp hebben ontvangen. Specifiek gaat het om de volgende groepen:

- Jongeren vanaf 12 jaar tot en met 18 jaar.
- Ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot en met 15 jaar.

Dit rapport bevat uitsluitend de resultaten van **jongeren**.

1.2.2 Methode

Om ervaringen op te halen is ervoor gekozen om een vragenlijst op te stellen en uit te zetten. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. In dit geval zijn er vier momenten geweest waarop jongeren en ouder(s)/verzorger(s) zijn uitgenodigd voor het onderzoek, namelijk na afloop van het eerste kwartaal, na afloop van het tweede kwartaal, na afloop van het derde kwartaal en na afloop van het vierde kwartaal van 2024. Het betreft jongeren en hun ouder(s)/verzorger(s) die het kwartaal ervoor hulp aangevraagd en toegekend hebben gekregen middels een beschikking. Doordat jongeren en ouder(s)/verzorger(s) de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Alle genodigden kregen per post een uitnodigingsbrief. Daarin werd hen gevraagd om de vragenlijst online, via een link of QR-code in de brief, in te vullen. Na drie weken hebben ze een herinneringsbrief ontvangen. Jongeren en/of ouder(s)/verzorger(s) die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Per meting heeft iedereen in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren. Dit is inclusief de herinnering die in de tussentijd is verstuurd.



1.2.3 Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een maatwerkvragenlijst die samen met de gemeente Bloemendaal is opgesteld. De gebruikte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Kwaliteit en effect van de hulp

1.2.4 Respons

Onderzoeksresultaten van vragenlijstonderzoek wijken altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Dit komt onder andere doordat niet de gehele populatie deelneemt aan het onderzoek, en er dus gebruik sprake is van een steekproef. Op basis van het resultaat in de steekproef wil men vaak wel graag uitspraken doen over eigenschappen van de gehele populatie. Het betrouwbaarheidsinterval maakt dit mogelijk. Het **betrouwbaarheidsinterval** geeft het **gebied van waarden** aan, waarbinnen de werkelijke waarde in de populatie met een zekere **graad van waarschijnlijkheid** ligt.

- Het **betrouwbaarheidsinterval** of het **gebied van waarden** wordt bepaald door de **nauwkeurigheidsmarge**, deze geeft aan wat de onder- en bovengrens van het betrouwbaarheidsinterval is. Hoe kleiner het interval, dus hoe dichter die grenzen bij elkaar liggen, des te nauwkeuriger is de schatting van de werkelijke waarde. De nauwkeurigheidsmarge is afhankelijk van de grootte van de steekproef. Hoe groter de steekproef (ook in verhouding tot de totale doelpopulatie), des te smaller is het interval.
- Voor de **graad van waarschijnlijkheid** of het **betrouwbaarheidsniveau** wordt meestal (vanuit statistische overwegingen) **95%** gebruikt. Dit betekent dat, wanneer we het onderzoek 100 keer in dezelfde populatie met verschillende steekproeven zouden herhalen, 95 van de herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Respons tabel	
Aantal uitnodigingen	176
Aantal reacties (responspercentage)	36 (20%)
Nauwkeurigheidsmarge	14,6%

Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 14,6% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgesteld op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. De nauwkeurigheidsmarge van 14,6% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 14,6% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 35,4% en 64,6% zijn. Omwille van de brede nauwkeurigheidsmarge dient men de resultaten zorgvuldig te interpreteren en voorzichtig te zijn met het trekken van conclusies over de gehele populatie.

1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft uitsluitend de resultaten van de **jongeren**. Jongeren en hun ouder(s)/verzorger(s) zijn apart aangeschreven en de resultaten zijn daarom in separate rapporten gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van de respondenten met de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp op de ontwikkeling van respondenten.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordopties 'Weet ik niet/ Niet van toepassing' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordopties in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse.

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'N.v.t.' en 'Weet ik niet'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Indien de percentages in de grafieken niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven dat de vraag heeft beantwoord (n).

De toelichtingen bij de open vragen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

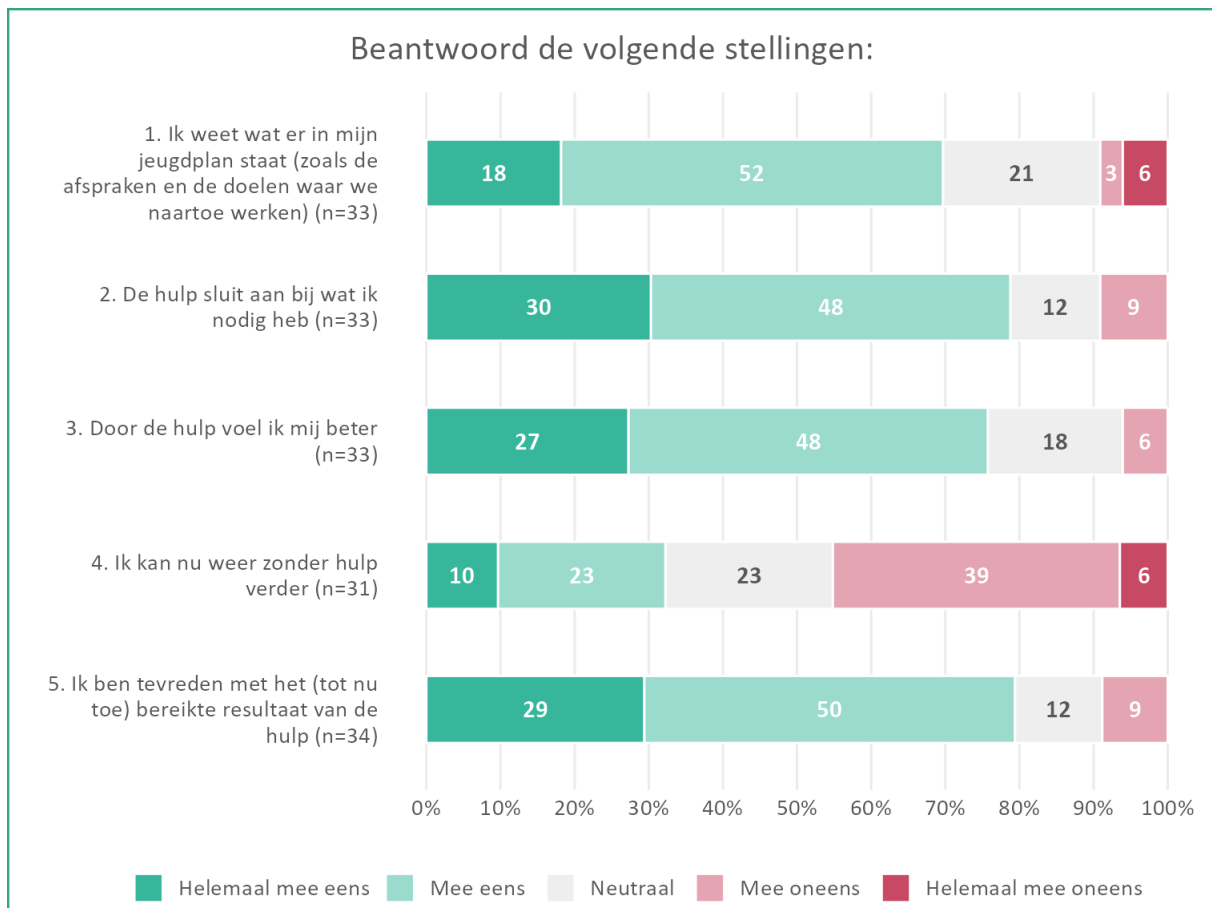
CONCEPT



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 ondersteuning van de geboden hulp beoordelen, en in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft.



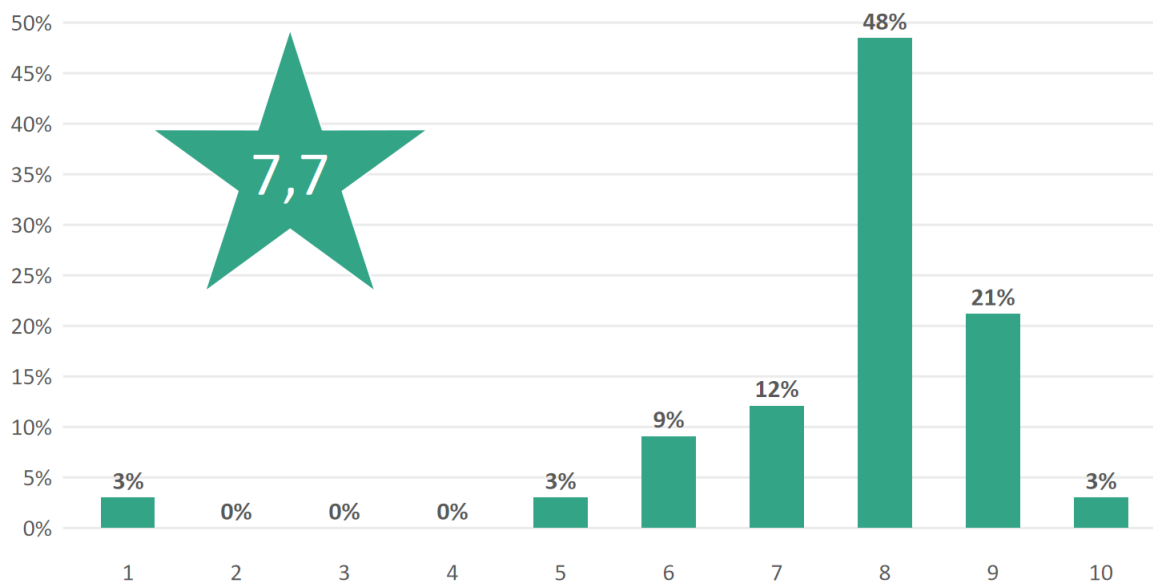
Vraag 6

De toelichtingen bij vraag 6 '**Kun je aangeven wat er beter gaat doordat je hulp krijgt of hebt gekregen?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Vraag 7

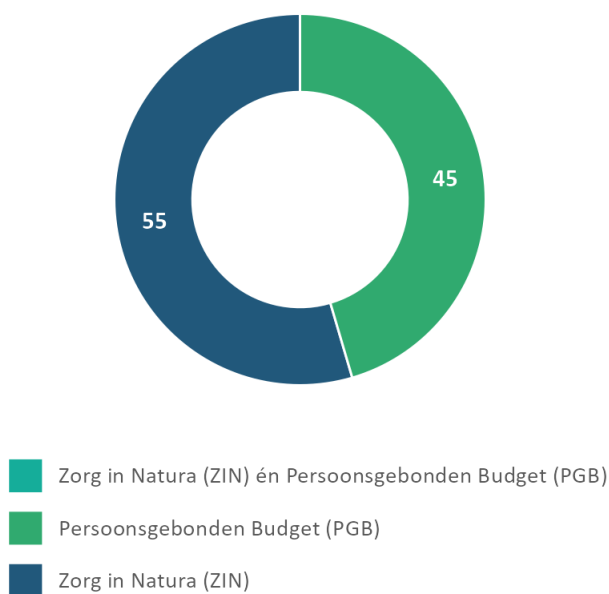
De toelichtingen bij vraag 7 '**Kun je aangeven wat je nog beter zou willen kunnen?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

8. Welk cijfer geef je de kwaliteit van de hulp die je krijgt og hebt gekregen? (n=33)



* Betekenis schaal: 1 = zeer slechte hulp; 10 = zeer goede hulp.

9. Op welke manier is jouw ondersteuning geregeld? Ik ontvang ondersteuning op basis van: (n=11)



Uw contactpersonen

Marleen Jorna – m.jorna@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Schweitzerlaan 4
9728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Arthur van Schendelstraat 650
3511 MJ Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl