

RAPPORTAGE

Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet (ouders/verzorgers) 2022

Gemeente Bloemendaal



2023000975





Samenvatting

Achtergrond

De gemeente Bloemendaal heeft ZorgfocuZ gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2022 uit te voeren. De gemeente organiseert deze Jeugdhulp. Met dit onderzoek wil de gemeente cliëntervaringen ophalen om de dienstverlening te kunnen verbeteren. Daarnaast voldoet de gemeente aan de verplichting om jaarlijks 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/verzorgers van kinderen van 0 tot 15 jaar
- Jongeren tussen 12 en 18 jaar

Dit rapport bevat uitsluitend de resultaten voor **ouders/verzorgers**.

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Gedurende het meetjaar hebben meerdere meetmomenten plaatsgevonden. Na afloop van elk kwartaal werd een uitnodiging verzonden naar jongeren en/of hun ouders/verzorgers die in afgelopen kwartaal Jeugdhulp toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en zicht niet hadden afgemeld een herinnering. In totaal hebben 248 ouders/verzorgers van jongeren een uitnodiging ontvangen; 74 ouders/verzorgers hebben de vragenlijst ingevuld (30%).

Beantwoording centrale vraagstellingen

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

81% 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 van het kind. Ruim de helft (59%) van de respondenten laat weten dat het door de hulp beter gaat met hen als ouder/verzorger en ruim driekwart (78%) geeft aan dat het beter gaat met hun kind. Respondenten zijn positief over de ontvangen ondersteuning: Meer dan twee derde (70%) van de respondenten is tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat, tegenover 12% van de respondenten die aangeeft niet tevreden te zijn. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ontvangen hulp is een 7,9.



Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

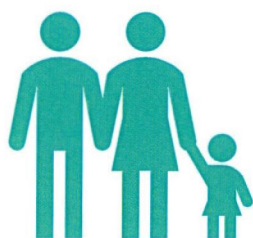
Gemeente Bloemendaal – Ouders/verzorgers

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het clïëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders/verzorgers die gebruik gemaakt hebben van de jeugdhulp. Clïënten 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	248
Ingevuld	74
Respons	30%

EFFECT



78% ⁺⁴

zegt dat het kind zich beter voelt



59% ⁻¹⁰

zegt dat het beter gaat als ouder/verzorger



31% ⁺⁶

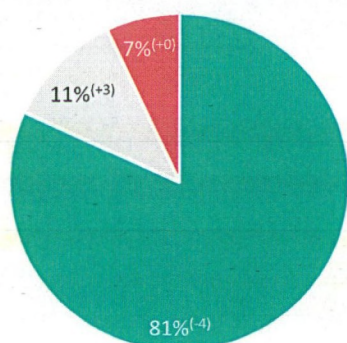
kan nu weer zonder hulp verder

CITATEN

“Wij hebben meer handvaten gekregen om om te gaan met de problematiek van ons kind.”

“Meer plezier op school, daardoor minder stress. Meer zelfvertrouwen, minder angstig. En voor ons als ouders ook meer vertrouwen om met zijn spanning, angst en boosheid om te gaan. Omdat de zorgen weg zijn.”

KWALITEIT

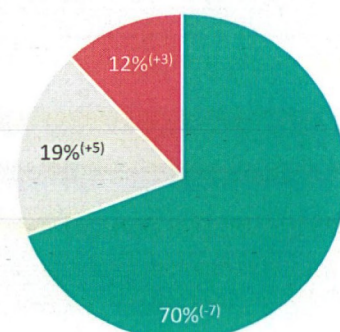


De hulp sluit aan bij wat mijn kind nodig heeft



7,9 ^{-0,1}

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

Samenvatting	1
Achtergrond	1
Uitvoering onderzoek	1
Beantwoording centrale vraagstellingen	1
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 Respons	5
1.3 Status van dit rapport en leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Kwaliteit en effect van de hulp	7





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 (CEO) 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 het onderstaande thema:

- 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 ouders/verzorgers in de gemeente Bloemendaal die in 2022 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders/verzorgers die in 2022 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 **ouders/verzorgers**.

1.2.2 Methode

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. Na afloop van ieder kwartaal werden jongeren en hun ouders/verzorgers voor het onderzoek uitgenodigd. Het betreft jongeren en hun ouders/verzorgers die het kwartaal ervoor hulp toegekend hebben gekregen middels een beschikking. Doordat jongeren en ouders/verzorgers de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning krijgen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Jongeren en ouders/verzorgers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolop van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de jongeren en ouders/verzorgers een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolop ontvangen. Jongeren en ouders/verzorgers die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Iedereen kon de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting heeft iedereen in totaal vijf weken de tijd gehad om te reageren.



Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld. De vragen zijn gebaseerd op de modelvragenlijst van de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG). De gebruikte vragenlijst is opgenomen in het bijlagenrapport en gaat in op de volgende thema's:

- Kwaliteit en effect van de hulp

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten 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 respondenten met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	248
Aantal meegenomen vragenlijsten	74
Responspercentage	29,8%
Nauwkeurigheidsmarge	9,6%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, hebben we te maken met een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval bestaat de onderzoekspopulatie uit alle ouders/verzorgers van Jeugdhulp-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking is de onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval. De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle ouders/verzorgers van Jeugdhulp-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 9,6% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9,6% 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 40,4% en 59,6% zijn.

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



1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van **ouders/verzorgers**. Jongeren en hun ouders/verzorgers zijn apart aangeschreven. Resultaten zijn daarom in separate rapporten gepresenteerd.

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'. Deze antwoordopties zijn buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten 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 respondenten. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n). De toelichtingen bij de open vragen worden in het bijlagenrapport weergegeven. De toelichtingen zijn hierin integraal en geanonimiseerd opgenomen.



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.



Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=3); v2 (n=1); v3 (n=5), v4 (n=2), v5 (n=12), v6 (n=3).

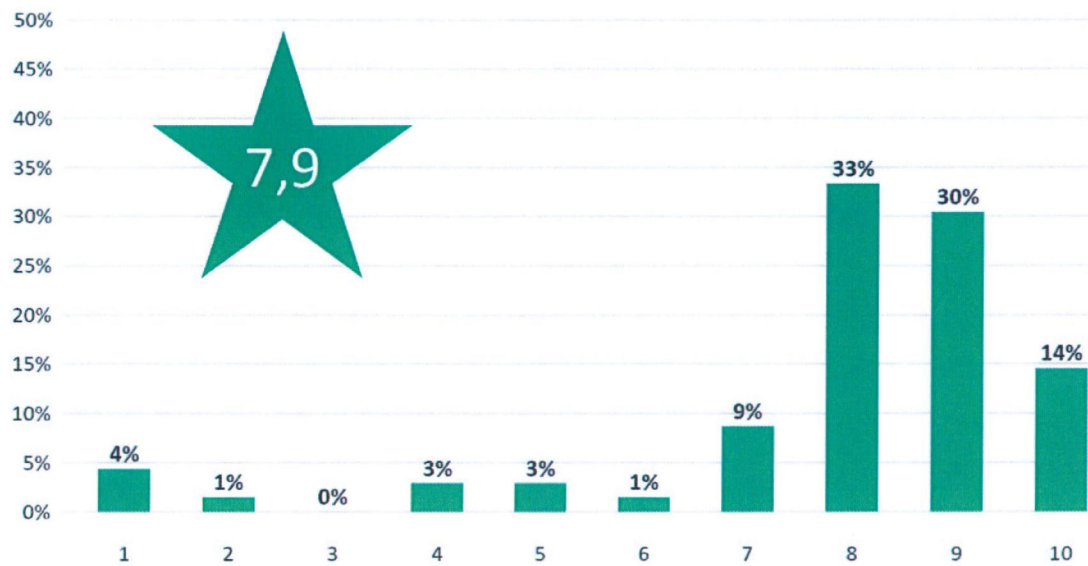
Vraag 7

De toelichtingen bij vraag 7 'Kunt aangeven wat er beter gaat doordat u of uw kind hulp krijgt of heeft gekregen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

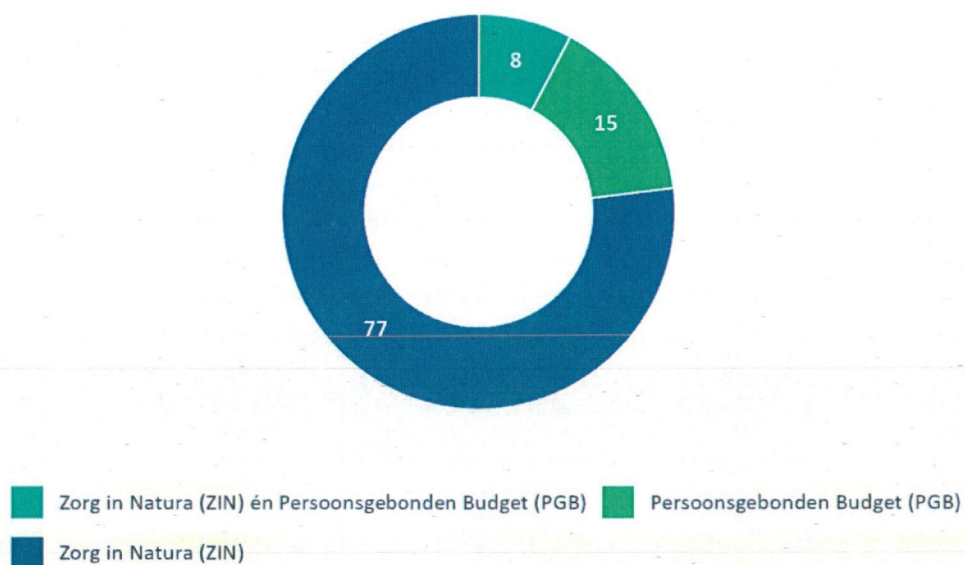
Vraag 8

De toelichtingen bij vraag 8 'Kunt u aangeven wat u nog beter zou willen kunnen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

9. Welk cijfer geeft u de kwaliteit van de hulp die u of uw kind krijgt of heeft gekregen? (n=69)



10. Op welke manier is uw ondersteuning geregeld? Ik ontvang ondersteuning op basis van: (n=13)



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v10 (n=55).

Uw contactpersonen

Rimmer van Poeteren – r.vanpoeteren@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen

Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht

Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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

