

**RAPPORTAGE**

# Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet (Ouders) 2021

Gemeente Bloemendaal





# Samenvatting

## Achtergrond

De gemeente Bloemendaal heeft Zorgfocuz gevraagd om het cliëntervaringsonderzoek voor de Jeugdwet over 2021 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 van kinderen van 0 tot 15 jaar
- Jongeren tussen 12 en 18 jaar

Dit rapport bevat 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 die in afgelopen kwartaal Jeugdhulp toegekend hadden gekregen. Na drie weken kregen cliënten die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld een herinnering. In totaal hebben 222 ouders van jongeren een uitnodiging ontvangen; 72 ouders hebben de vragenlijst ingevuld (32%).

## Beantwoording centrale vraagstellingen

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

85% van de respondenten weet wat er in het jeugdplan staat. Daarnaast geeft een ruime meerderheid van 85% aan dat de hulp aansluit bij de behoeften van het kind. Ruim twee derde (69%) van de respondenten laat weten dat het door de hulp beter gaat als ouder/verzorger. Deelnemers zijn positief over de ontvangen ondersteuning: Meer dan driekwart (77%) van de deelnemers is tevreden met het tot nu toe bereikte resultaat, tegenover 9% van de deelnemers waar dit niet het geval is. Het gemiddelde rapportcijfer voor de ontvangen hulp is een 8,0

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2021

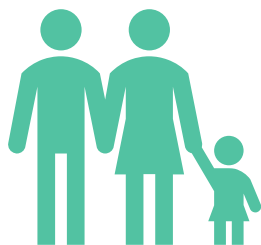
## Gemeente Bloemendaal – Ouders/Verzorgers

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2021. 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	222
Ingevuld	72
Respons	32%

### EFFECT



**74%** <sup>-11%</sup>

zegt dat het kind zich beter voelt



**69%** <sup>+3%</sup>

zegt dat het beter gaat als ouder/verzorger



**25%** <sup>-4%</sup>

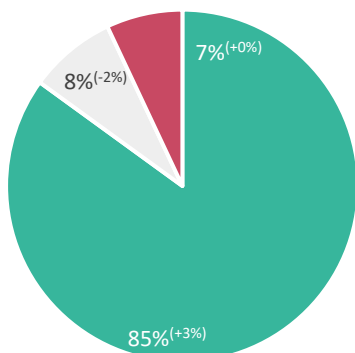
kan nu weer zonder hulp verder

### CITATEN

“Boze buien van het kind zijn verminderd. Meer begrip gekregen als ouder voor de emoties van kind.”

“Onze dochter voelt zich prettiger in de klas. Bepaald gedrag wat ze vertoonde in de klas is niet meer aanwezig”

### KWALITEIT

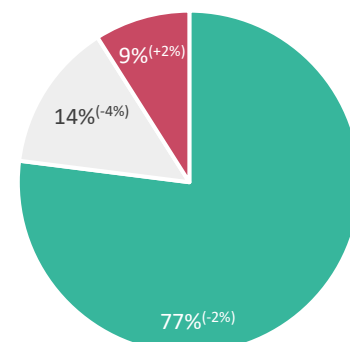


De hulp sluit aan bij wat mijn kind nodig heeft



**8,0**

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

Achtergrond

1

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 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 (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 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) 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

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouders van de gemeente Bloemendaal die in 2021 gebruik hebben gemaakt van Jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders die in 2021 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 van kinderen van 0 tot en met 15 jaar.

Dit rapport bevat de resultaten van **ouders**.

### 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 elk kwartaal werden jongeren en hun ouders voor het onderzoek uitgenodigd. Het betreft jongeren en hun ouders die het kwartaal ervoor hulp toegekend hebben gekregen middels een beschikking. Doordat jongeren en ouders 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 hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de jongeren en ouders een herinneringsbrief met vragenlijst en antwoordenvolp ontvangen. Jongeren en ouders 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 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 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 met de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	222
Aantal meegenomen vragenlijsten	72
Responspercentage	32,4%
Nauwkeurigheidsmarge	9,5%

In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle ouders van Jeugdhulp-clïënten 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 (namelijk alle ouders van Jeugdhulp-clïënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9,5% onder of boven de uitkomst van de steekproef liggen. Met andere woorden, als 70% het in de steekproef eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen de 60,5% en 79,5% 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 (VNG) hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>1</sup> De marge voor dit onderzoek ligt boven deze grens. Resultaten zijn mogelijk niet representatief voor de gehele onderzoekspopulatie.

## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van de **ouders**. Jongeren en hun ouders 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', 'niet van toepassing' 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). De toelichtingen bij de open vragen worden in het bijlagenrapport weergegeven. De toelichtingen zijn hierin integraal en geanonimiseerd opgenomen.

<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

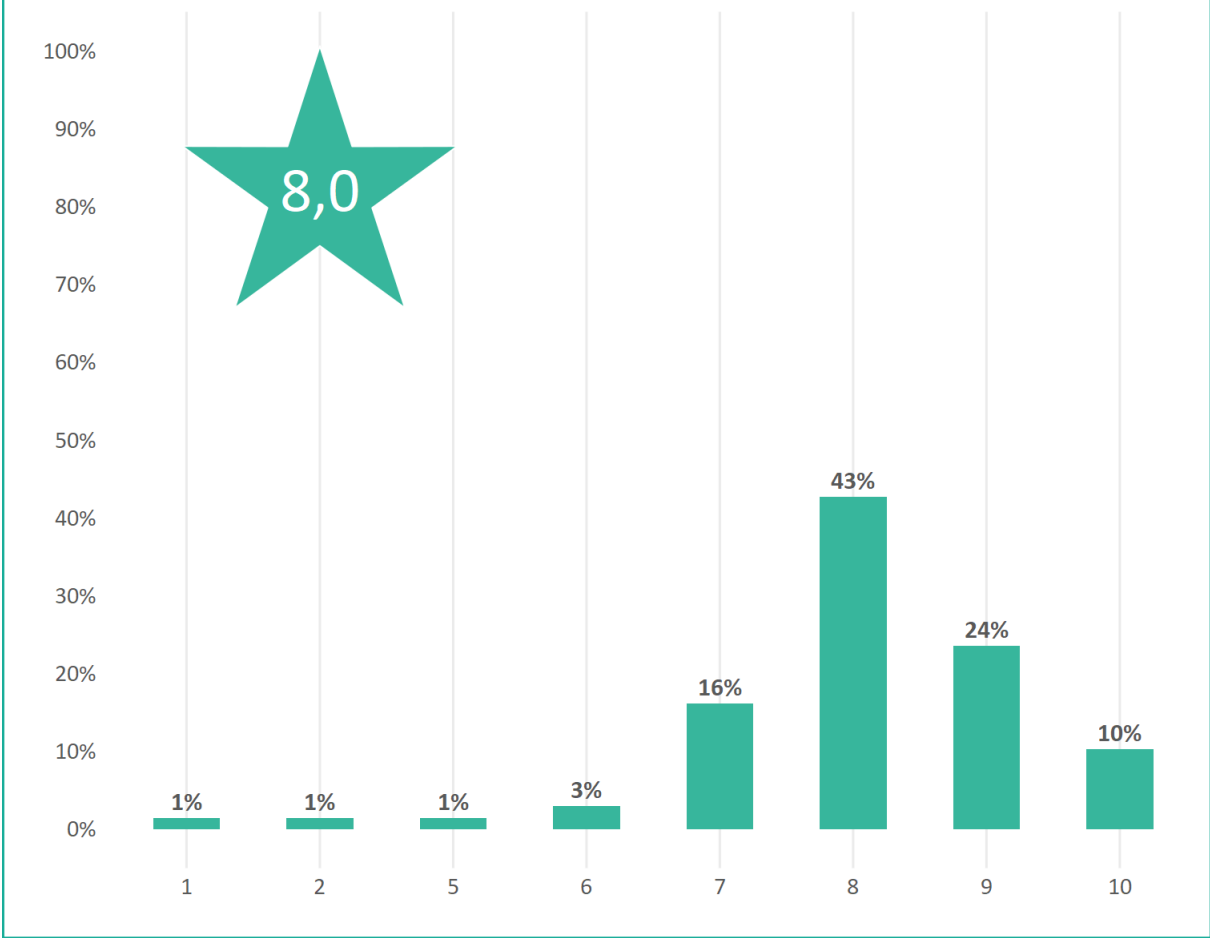
Naar aanleiding van de melding en de hulpaanvraag hebben inwoners Jeugdhulp ontvangen. Hierbij valt te denken aan begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Hieronder wordt weergegeven hoe cliënten de ondersteuning van de geboden hulp beoordelen, en in welke mate de geboden hulp het gewenste effect heeft.



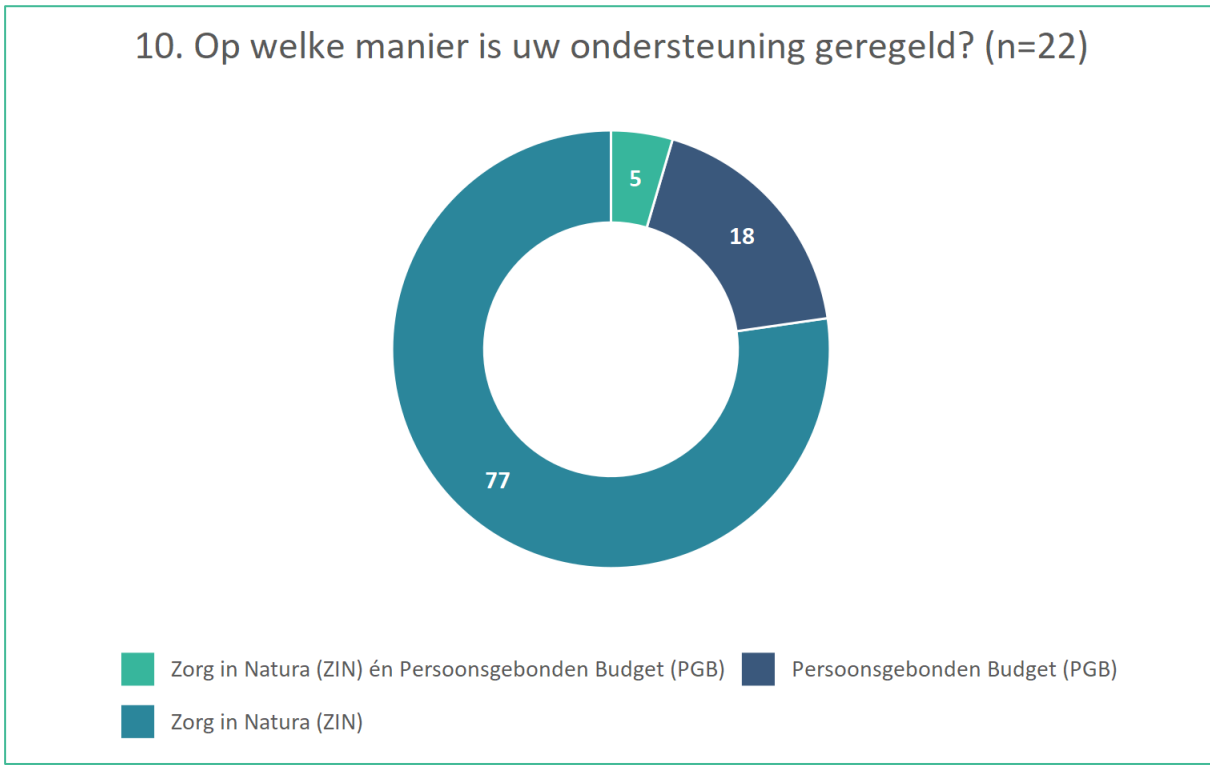
Antwoordoptie 'N.v.t.': v1 (n=5); v2 (n=0); v3 (n=5), v4 (n=1), v5 (n=6), v6 (n=2).



9. Welk cijfer geeft u de kwaliteit van de hulp die u of uw kind krijgt of heeft gekregen? (n=68)



10. Op welke manier is uw ondersteuning geregeld? (n=22)



Antwoorδοptie 'Weet ik niet': v10 (n=48).



**Uw contactpersonen**

Rimmer van Poeteren – [r.vanpoeteren@zorgfocuz.nl](mailto:r.vanpoeteren@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)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

