

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet (Jongeren) 2024

Gemeente Oude IJsselstreek



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2024

Gemeente Oude IJsselstreek - Jongeren

Dit factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2024. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders/verzorgers die gebruikgemaakt hebben van de jeugdhulp. Cliënten hebben een schriftelijke dan wel digitale vragenlijst ingevuld. Bij elke score staat 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	290
Ingevuld	51
Respons	18%

KWALITEIT



98%

weet waarom hij/zij
hulp krijgt
2023: 96%



83%

vond dat de hulp paste
bij de afspraken/doelen
2023: 92%



78%

voelt zich beter door de
hulp
2023: 74%



29%

kan weer zonder hulp
verder
2023: 14%



61%

is tevreden met het
resultaat van de hulp
2023: 69%

OPMERKINGEN

“Gerichte aanpak en behandelplan dat gericht is op mijn probleem. Ik maak serieuze stappen.”

“Mijn begeleidster was heel lief en aardig voor mij. Ik kon dingen met haar delen ik had een vertrouwd gevoel bij haar.”

TEVREDENHEID



73%

is tevreden met de hulp van de jeugdprofessional
2023: 80%



7,5

is het rapportcijfer dat jongeren geven aan de hulp
2023: 7,7



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 Respons	5
1.3 Leeswijzer	5
2 Resultaten	6
2.1 Contact over de jeugdhulp	6
2.2 Over de jeugdprofessional(s)	7
2.3 Ervaringen met de jeugdhulp	8



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Oude IJsselstreek 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's:

- 1) Het eerste contact met jeugdhulp.
- 1) De jeugdprofessional(s)
- 2) De hulp

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit jongeren en hun ouders/verzorgers van de gemeente Oude IJsselstreek die in 2024 gebruik hebben gemaakt van jeugdhulp. Het gaat hierbij om jongeren en ouders/verzorgers 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 21 jaar.
- Ouders/verzorgers van kinderen van 0 tot en met 15 jaar.

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

1.2.2 Methode

Voor dit onderzoek is gebruikgemaakt van de methode **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/verzorgers voor het onderzoek uitgenodigd. Het betreft jongeren en hun ouders/verzorgers die het kwartaal ervoor hulp toegekend hadden gekregen middels een beschikking. Doordat jongeren en ouders/verzorgers de vragenlijst snel na de aanvraag en het ontvangen van de ondersteuning kregen, is het onderwerp voor cliënten actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Jongeren en ouders/verzorgers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de jongeren en ouders/verzorgers een herinneringsbrief 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 in 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 gebruikgemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. 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:

- Het eerste contact met jeugdhulp
- De jeugdprofessional(s)
- De hulp



1.2.3 Respons

De 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 wordt gemaakt 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 herhalingsresultaten een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	290
Aantal meegenomen vragenlijsten	51
Responspercentage	18%
Nauwkeurigheidsmarge	12%

Voor het onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 12% 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 12% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 12% 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 38% en 62% zijn.

1.3 Leeswijzer

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op alle mogelijke antwoordopties exclusief '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 die deze opties hebben gekozen 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 gesloten vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

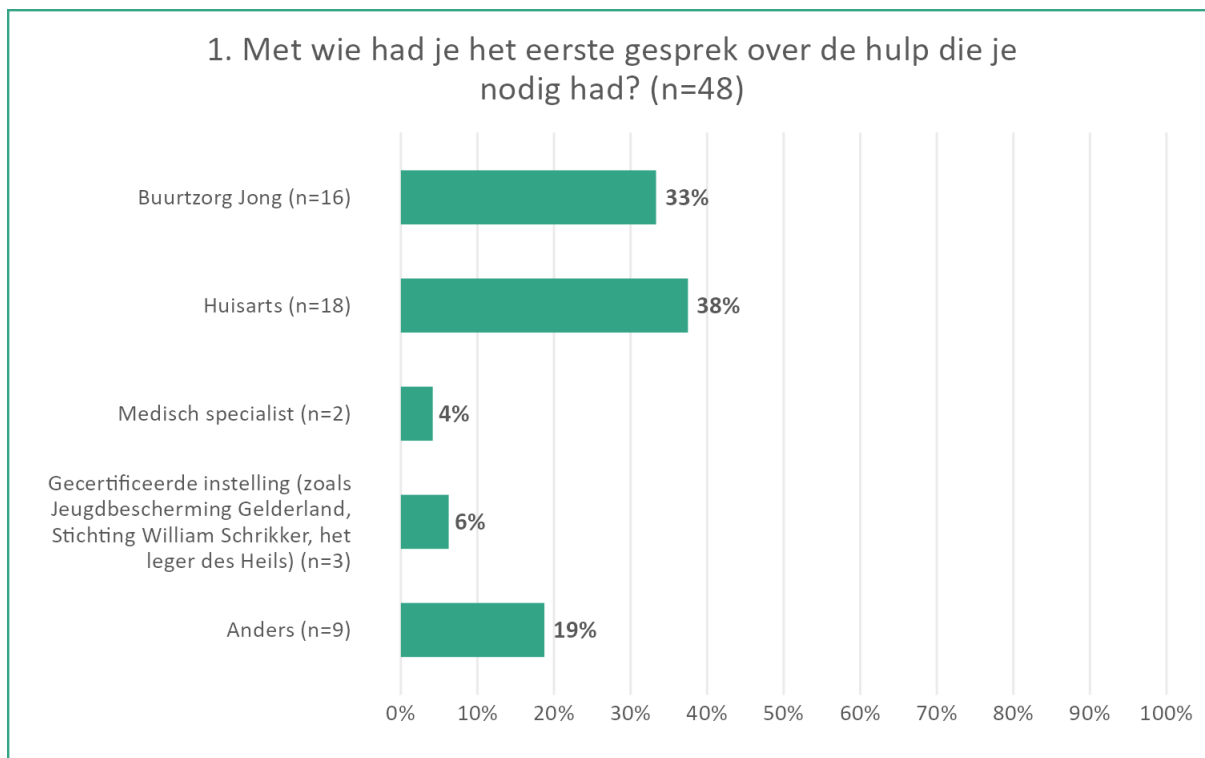
¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Clïëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



2 | Resultaten

2.1 Contact over de jeugdhulp

Wanneer jongeren jeugdhulp aanvragen gaan ze in gesprek over de hulp. Deze paragraaf toont met wie deelnemers in gesprek zijn geweest.



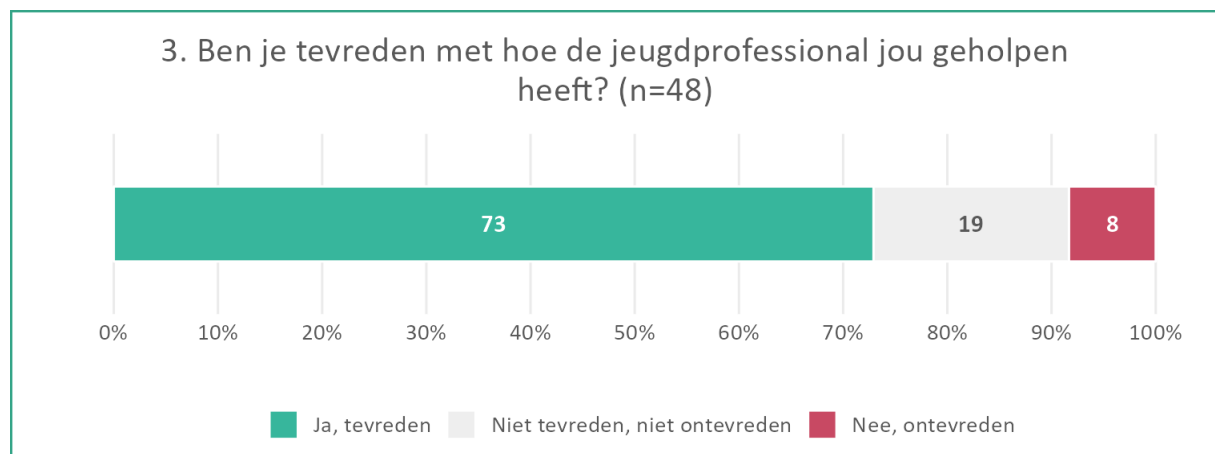
De toelichtingen die deelnemers hebben gegeven bij antwoordoptie 'anders, namelijk' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport. Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': V1 (n=1).



2. Wat is de naam van de organisatie waarvan je hulp/ondersteuning hebt ontvangen?	
Organisatie	n
Psychologenpraktijk Kramer	16
Buurtzorg Jong	4
Sius	3
IJsselgroep	2
Karakter	2
Zij aan zij	2
GGnet	2
Autimaat	1
Hierzorg	1
Jeugd GGZ Dimence	1
Jeugdbescherming Gelderland	1
Mentaalbeter	1
PJG	1
Plurijn	1
Psycare	1
Rubixzorg	1
Top Dog Estinea	1
Workmate	1

2.2 Over de jeugdprofessional(s)

Wanneer een jongere hulp ontvangt, wordt deze gegeven door een jeugdprofessional. Deze paragraaf toont de tevredenheid van cliënten met de jeugdprofessional.



Antwoordoptie 'Niet op mij van toepassing': (n=1).

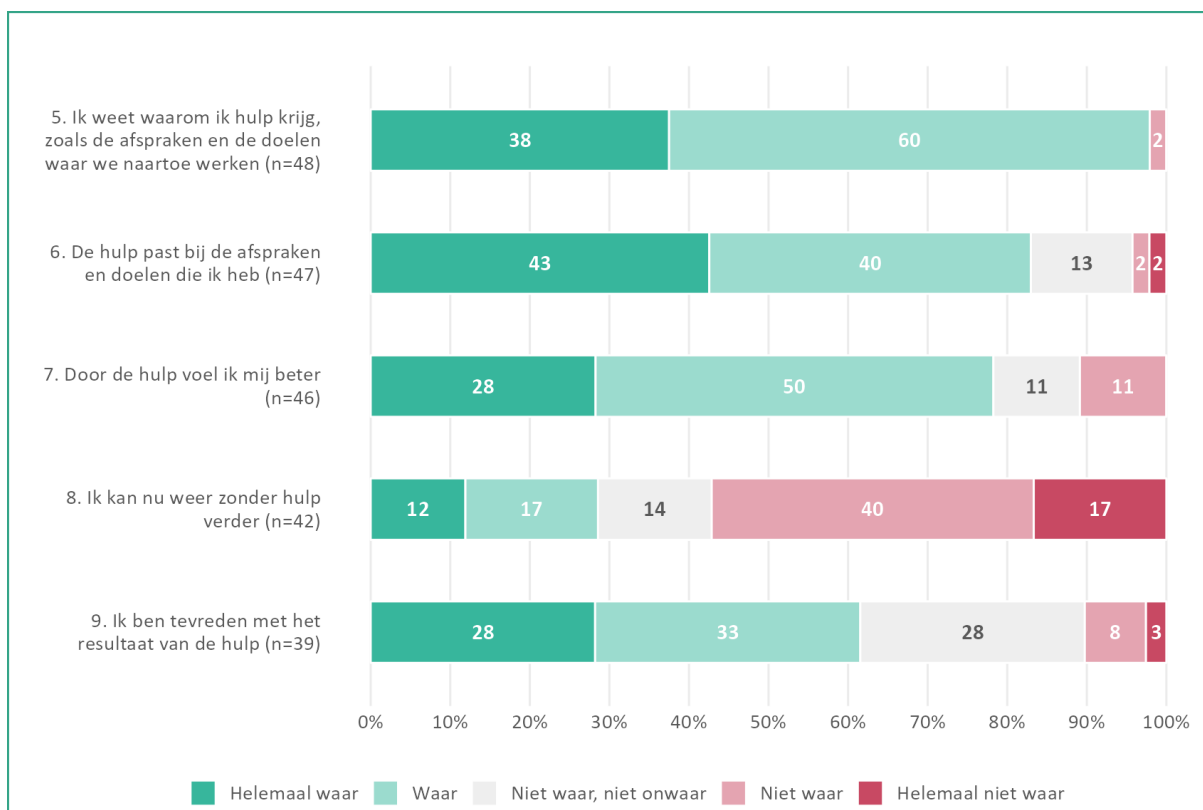
Vraag 4

De toelichtingen bij vraag 4 'Kan je vertellen waarom je wel of niet tevreden bent?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



2.3 Ervaringen met de jeugdhulp

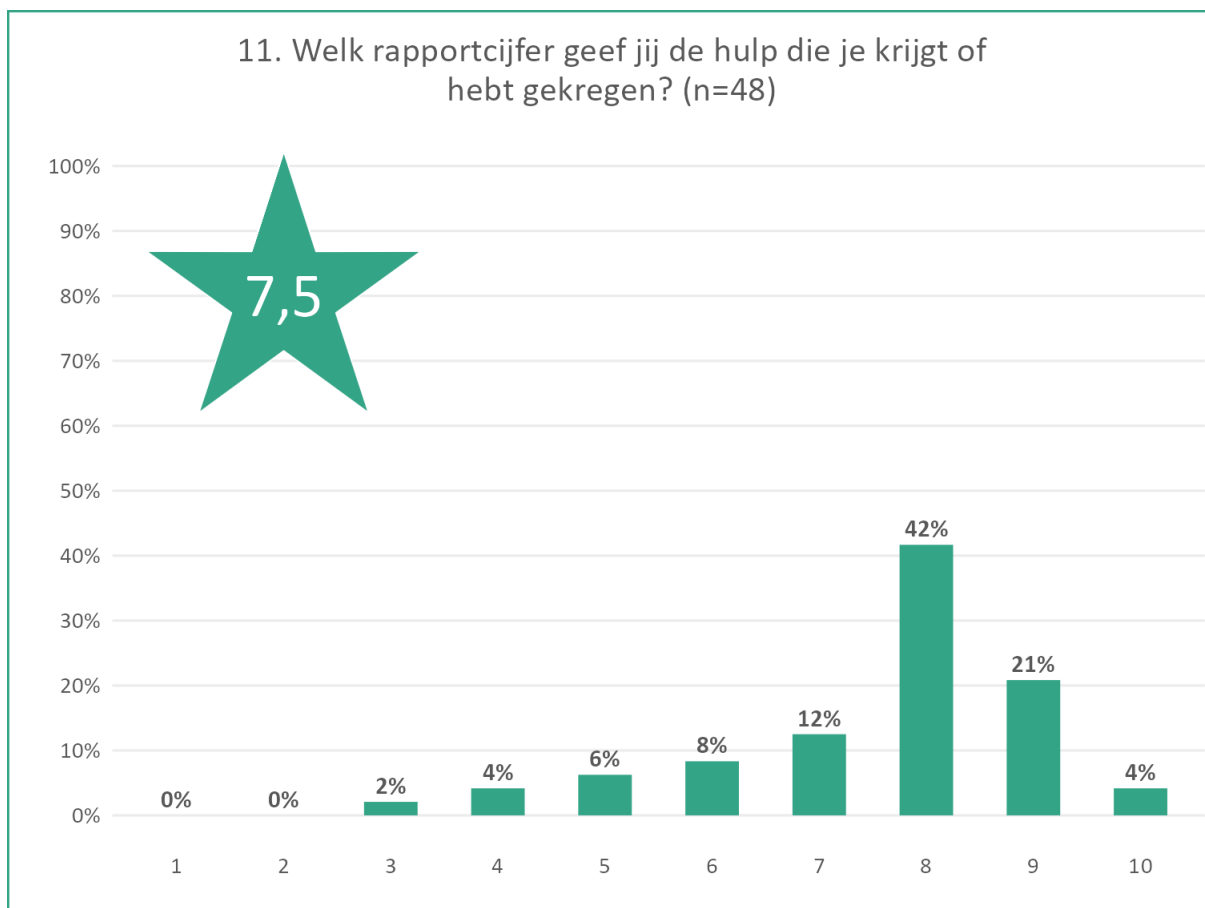
Naar aanleiding van het contact over de hulpvraag ontvangen cliënten jeugdhulp. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met de ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening, niet van toepassing': V5 (n=3); V6 (n=4); V7 (n=4); V8 (n=9); V9 (n=10).

Vraag 10

De toelichtingen bij vraag 10 'Kun je vertellen wat er volgens jou nu nog beter zou moeten gaan?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Vraag 12

De toelichtingen bij vraag 12 '**Heb je nog opmerkingen over de hulp die je krijgt? Wat gaat goed, wat kan er beter, tips?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

Uw contactpersonen

Miriam de Vries – m.devries@zorgfocuz.nl

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Schweitzerlaan 4
49728 NP Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

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

