

RAPPORTAGE

Clïëntervaringsonderzoek Jeugdwet (ouders/verzorgers) 2024

Gemeente Oude IJsselstreek



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2024

Gemeente Oude IJsselstreek - Ouders/verzorgers

Dit factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2024. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders/verzorgers die in 2024 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 onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	476
Ingevuld	98
Respons	21%

CONTACT



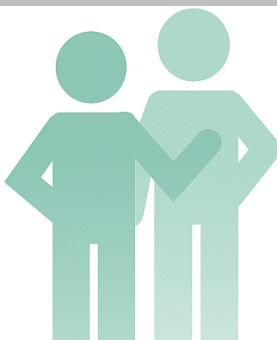
91%

vond de medewerker deskundig
2023: 97%



84%

kon snel een afspraak maken
2023: 94%



90%

vond dat er goed naar hen werd geluisterd
2023: 91%



83%

zocht samen naar oplossing
2023: 84%

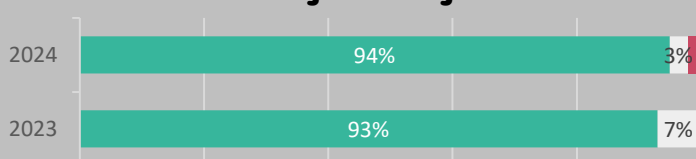


23%

wist van cliënt-ondersteuner
2023: 24%

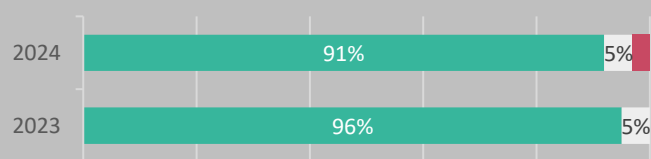
KWALITEIT

De zorgverleners luisterden goed naar mij en mijn kind



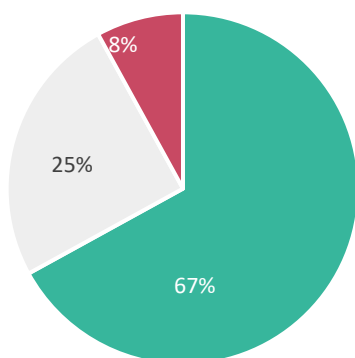
■ (helemaal) waar ■ niet waar, niet onwaar ■ (helemaal) onwaar

De zorgverlener was deskundig

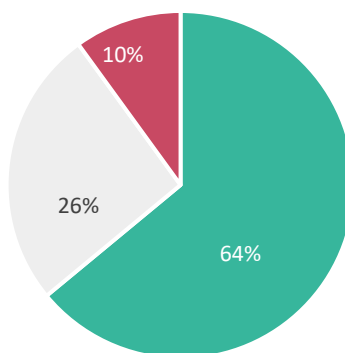


■ (helemaal) waar ■ niet waar, niet onwaar ■ (helemaal) onwaar

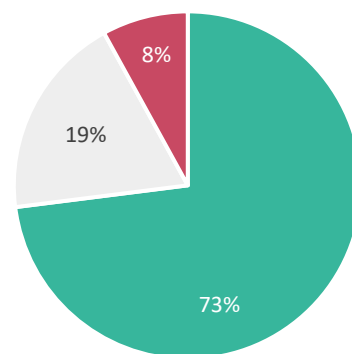
RESULTAAT



Door de hulp gaat het beter met mijn kind
2023: 78% (helemaal) waar



Door de hulp gaat het beter met mij als ouder/verzorger
2023: 64% (helemaal) waar



Ik ben tevreden met het resultaat van de hulp tot nu toe
2023: 84% (helemaal) waar

■ (helemaal) waar ■ niet waar, niet onwaar ■ (helemaal) onwaar



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	6
2 Resultaten	7
2.1 Het gesprek over uw hulpvraag	7
2.2 Ervaringen met de zorgaanbieder	10
2.3 Ervaringen met de jeugdhulp	11



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 Jeugdwet uit te voeren. In dit onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het gesprek over de hulpvraag: De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van ouders/verzorgers en jongeren met het gesprek over de hulpvraag. Op basis van het gesprek wordt door de gemeente bekeken welke hulp ingezet kan worden.
- 2) De zorgaanbieder: Als de gemeente besluit om Jeugdhulp in te zetten dan volgt er een gesprek met de zorgaanbieder. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers met het gesprek dat zij hebben gevoerd met een zorgaanbieder.
- 3) De hulp: Het doel van jeugdhulp is om kinderen/jongeren (en hun ouders/verzorgers) te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij gezond opgroeien. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van ouders/verzorgers en jongeren/kinderen met de jeugdhulp.

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 de **ouders/verzorgers**.

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, was 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 gesprek over de hulpvraag
- De zorgaanbieder
- 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 herhalingen een resultaat geven dat binnen het interval ligt.

Responstabel	
Aantal verzonden vragenlijsten	476
Aantal meegenomen vragenlijsten	98
Responspercentage	21%
Nauwkeurigheidsmarge	9%

Voor het onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 9% 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 9% betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9% 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 41% en 59% zijn.

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



1.3 Leeswijzer

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

De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op alle 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 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).

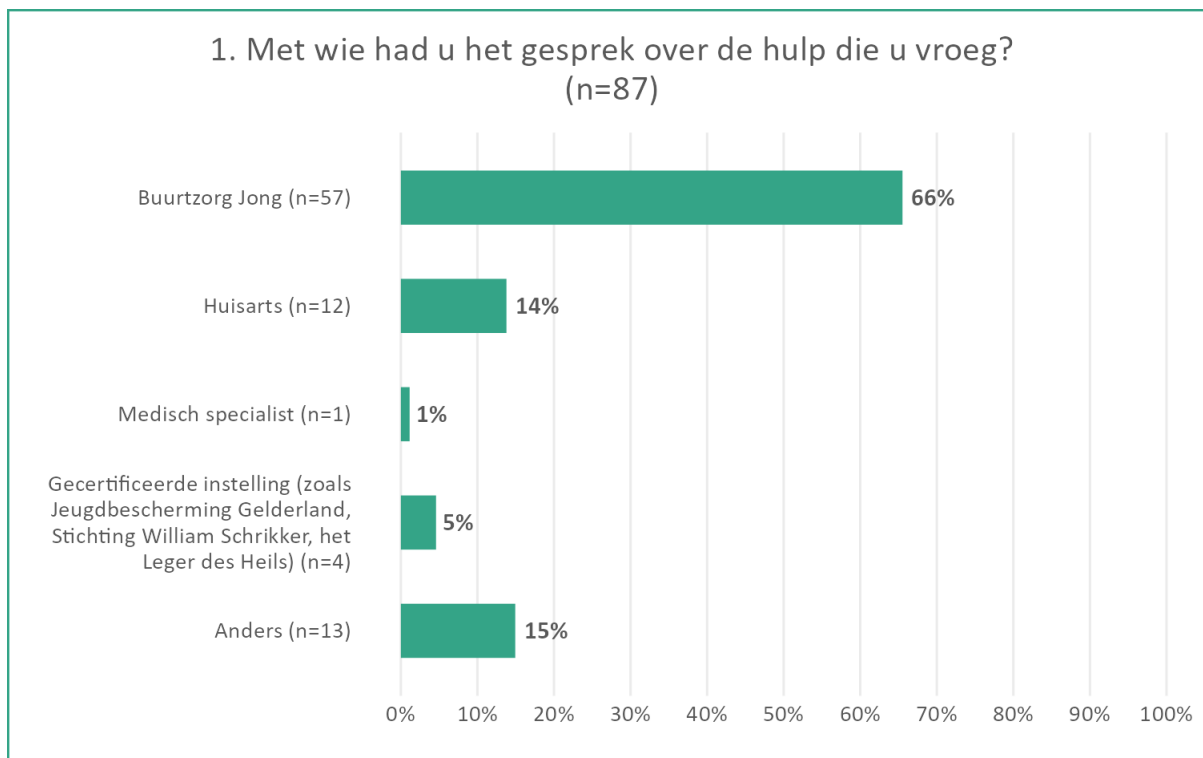
De toelichtingen bij de gesloten vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



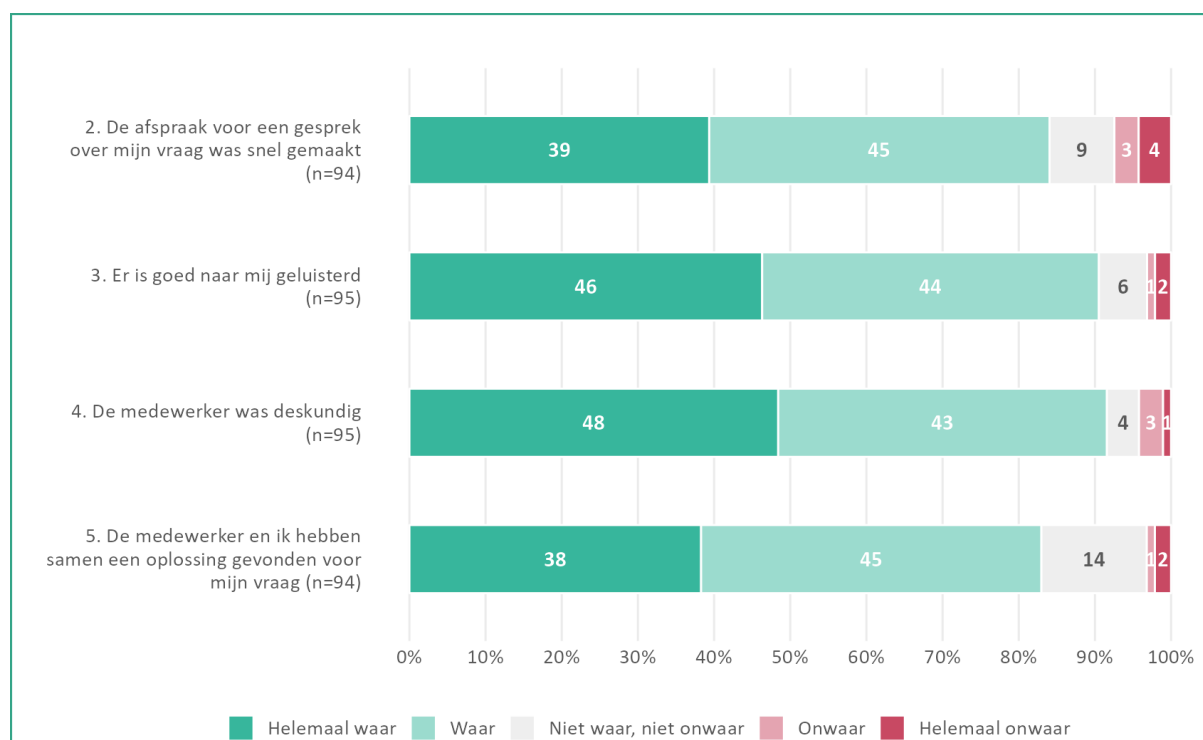
2 | Resultaten

2.1 Het gesprek over uw hulpvraag

De resultaten in deze paragraaf gaan over het gesprek van de ouders/verzorgers met de verschillende organisaties over de hulpvraag.



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

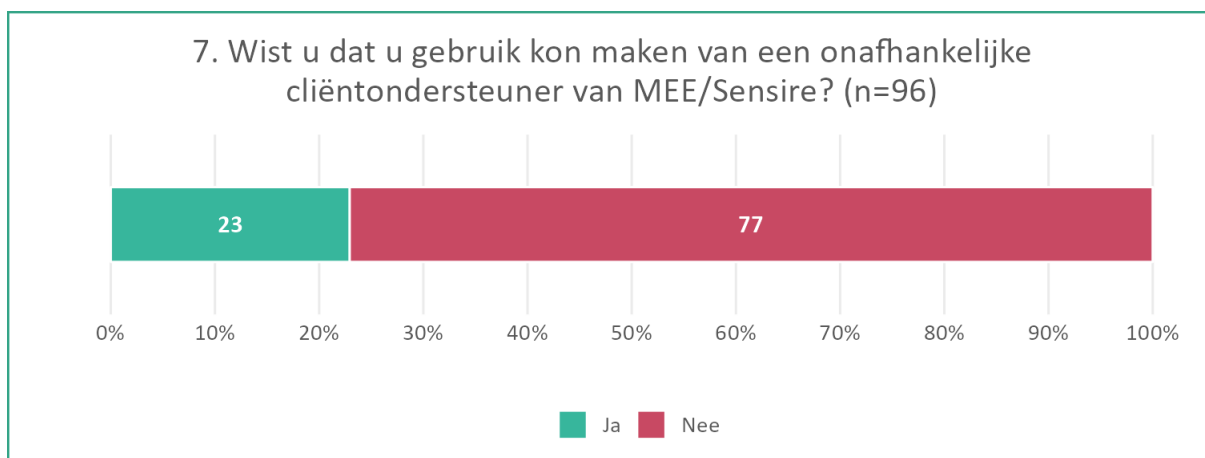


Antwoordoptie 'Geen mening, niet van toepassing: V2 (n=1); V3 (n=1); V4 (n=1); V5 (n=3).



Vraag 6

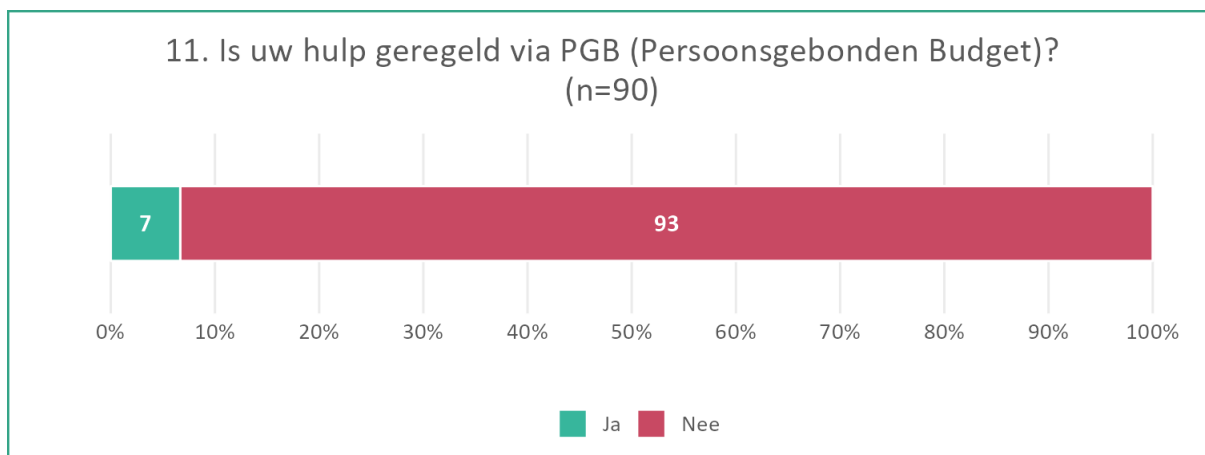
De toelichtingen bij vraag 6 '**Kunt u aangeven wat u prettig of minder prettig vond aan het gesprek?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Vraag 9 '**Bent u tevreden over de cliëntondersteuner?**' is enkel voorgelegd aan deelnemers die gebruik gemaakt hebben van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Omdat deze vraag door slechts twee deelnemers is ingevuld, worden deze resultaten i.v.m. met de betrouwbaarheid en de anonimiteit van deelnemers niet gerapporteerd.

Vraag 10

De toelichtingen bij vraag 10 '**Heeft u verder nog opmerkingen over de onafhankelijke cliëntondersteuner?**' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



Antwoordoptie 'Weet ik niet': v11 (n=7).

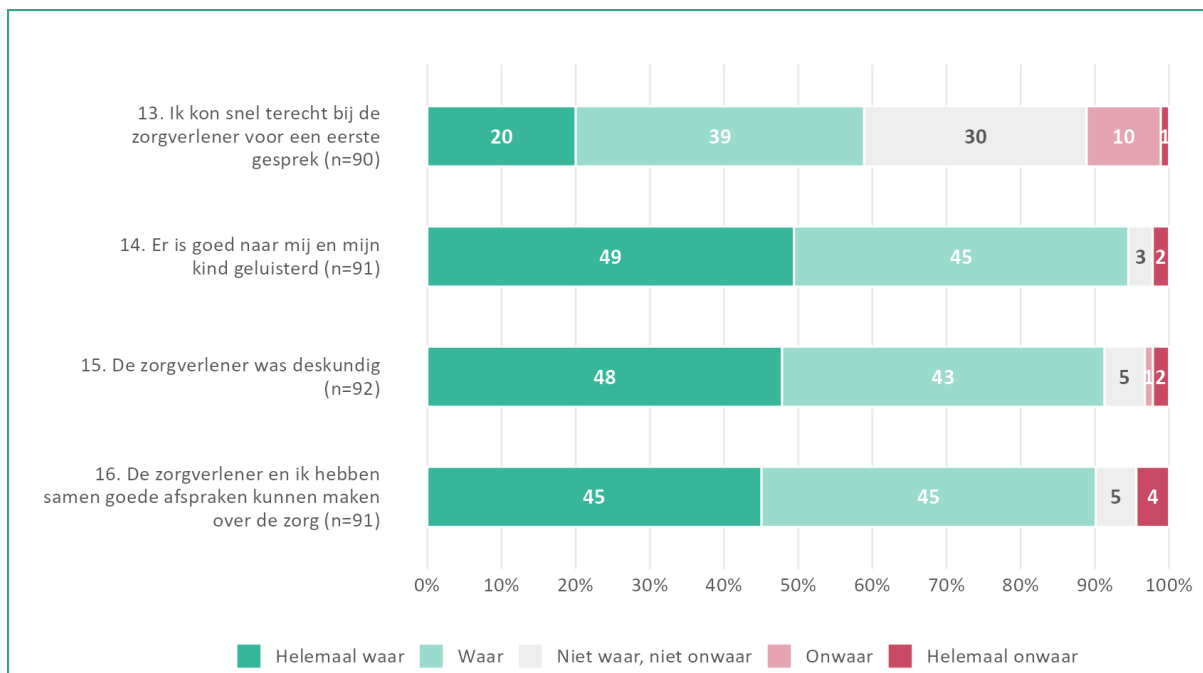


12. Wie ging u/uw kind uiteindelijk helpen?	
Organisatie	n
Zij aan Zij	13
Buurtzorg Jong	8
Psychologenpraktijk Kramer	8
Autimaat	7
IJsselgroep	7
GGNet	6
Jeugd GGZ	6
Zozijn	6
Entrea	3
Karakter	3
Sius	3
Rid	2
Activiteitenboerderij Rutgers	1
Berkel-B	1
Bolder	1
De Blik	1
Estinea	1
Joep Kramer praktijk	1
Kinderarts	1
Kompas Hoogbegaafdheid	1
Liessenhuus	1
Melody Psycare Doetinchem	1
MPC	1
Pedagogische ondersteuning	1
PJG	1
Ruud Terwiel	1
SeysCentra	1
't Kempske	1
Top Dog	1
Uniek	1
Veilig Thuis	1
William Schrikker Groep	1
Zorgboerderij Breukelaar	1
Zorgboerderij Hettenheuvel	1



2.2 Ervaringen met de zorgaanbieder

De resultaten in deze paragraaf gaan over het gesprek dat ouders/verzorgers hebben gevoerd met een zorgaanbieder.

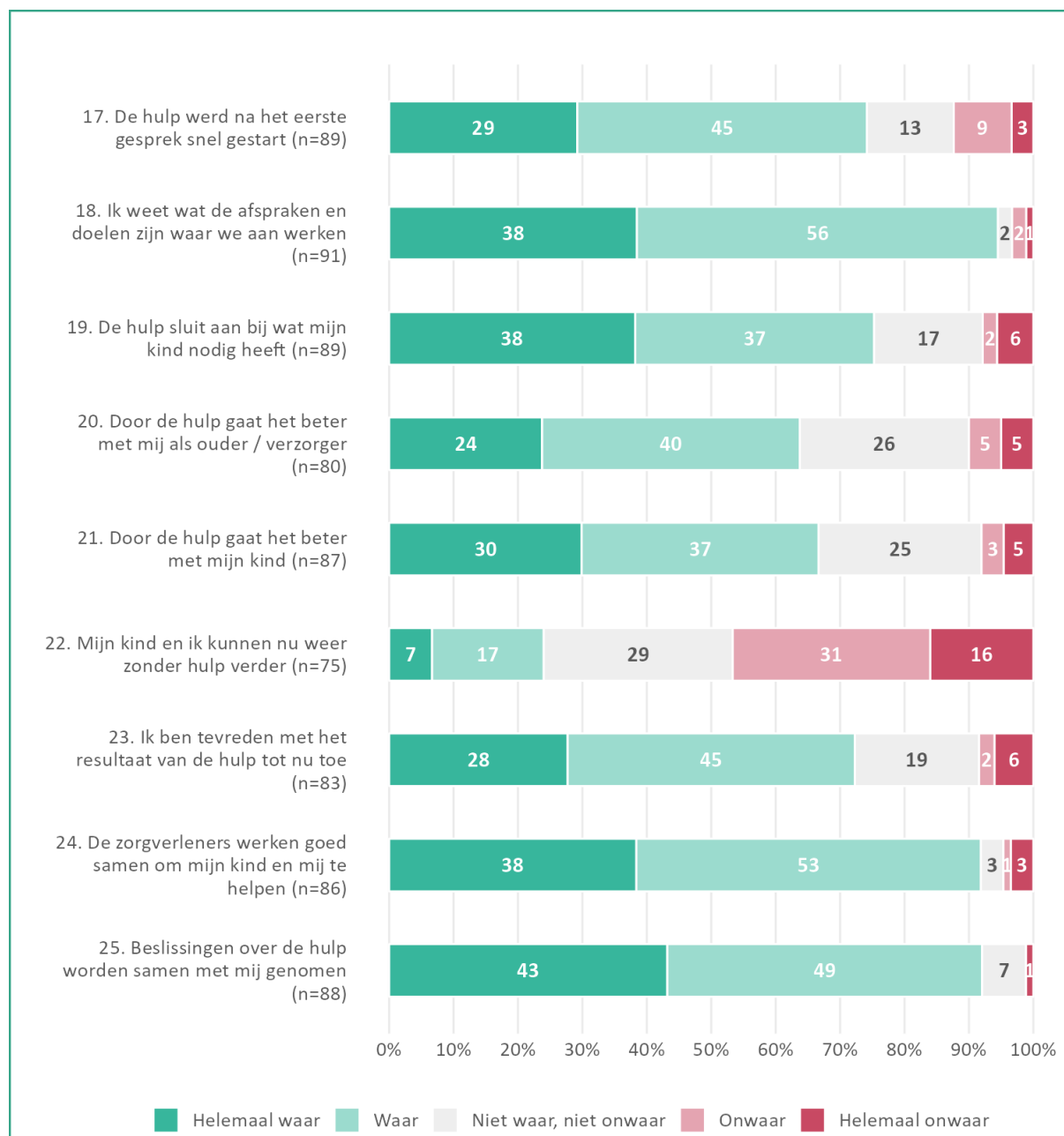


Antwoordoptie 'Geen mening, niet van toepassing': V13 (n=6); V14 (n=4); V15 (n=4); V16 (n=4).



2.3 Ervaringen met de jeugdhulp

Naar aanleiding van het contact met de gemeente of zorgaanbieder ontvangen cliënten jeugdhulp. Deze paragraaf bevat de ervaringen van de deelnemers met de hulp.

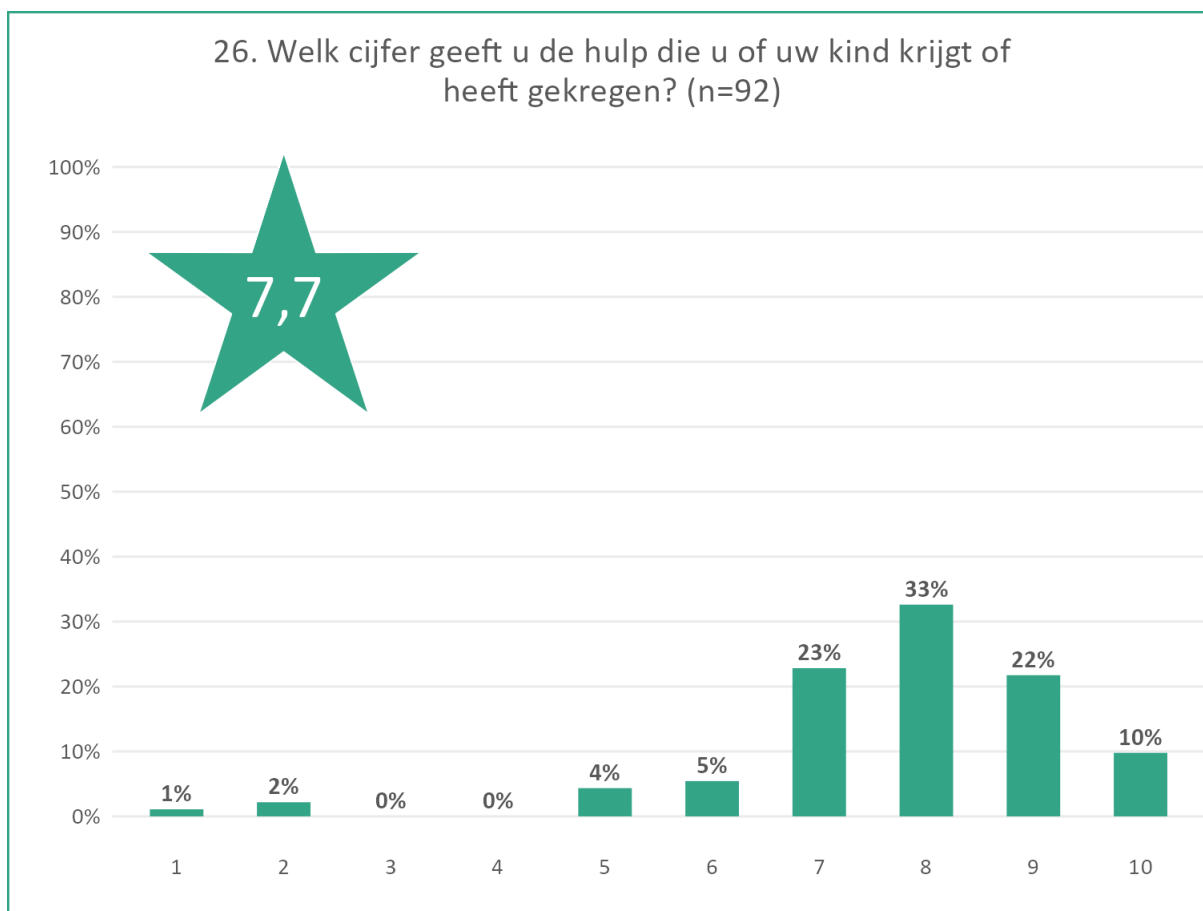


Antwoordoptie 'Geen mening, niet van toepassing': V17 (n=4); V18 (n=4); V19 (n=5); V20 (n=12); V21 (n=8); V22 (n=10); V23 (n=10); V24 (n=9); V25 (n=7).



Vraag 25

De toelichtingen bij vraag 25 'Heeft u opmerkingen of tips over de hulp? Wat gaat goed, wat kan beter?' 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
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
www.zorgfocuz.nl

