

**RAPPORTAGE**

**Clïentervaringsonderzoek  
Jeugdwet (Jongeren) 2022**

Gemeente Oude IJsselstreek



# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

## Gemeente Oude IJsselstreek - Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. 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 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	313
Ingevuld	37
Respons	12%

### KWALITEIT



**92%**

Weet waarom hij/zij hulp krijgt  
(was 94%)



**80%**

Vond dat de hulp paste bij de afspraken/doelen  
(was 82%)



**52%**

Voelt zich beter door de hulp  
(was 71%)



**20%**

Kan weer zonder hulp verder  
(was 43%)



**63%**

Is tevreden met het resultaat van de hulp  
(was 77%)

### OPMERKINGEN

“Wachlijsten zijn natuurlijk niet fijn, maar ik kreeg gelukkig tijdens mijn wachttijd al wel hulp bij de huisarts wekelijks. Ik denk dat dit heel belangrijk is, zodat je niet zit te wachten op hulp..”

“Ik vond het heel goed dat er ook initiatief vanuit mijzelf werd gevraagd en dat ik gestimuleerd werd om ook zelf na te denken over oplossingen en dingen die mij helpen..”

### TEVREDENHEID



**79%**

Is tevreden met de hulp van de jeugdprofessional  
(In 2021: 85%)



**7,4**

Is het rapportcijfer dat jongeren geven aan de hulp  
(In 2021: 7,1)



# Inhoudsopgave

<b>1   Inleiding</b>	<b>4</b>
<b>1.1 Aanleiding en doel</b>	<b>4</b>
<b>1.2 Aanpak onderzoek</b>	<b>4</b>
1.2.1 Doelgroep	4
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
<b>1.3 Leeswijzer</b>	<b>6</b>
<b>2   Resultaten</b>	<b>7</b>
<b>2.1 Contact over de jeugdhulp</b>	<b>7</b>
<b>2.2 Over de jeugdprofessional(s)</b>	<b>8</b>
<b>2.3 Ervaringen met de jeugdhulp</b>	<b>8</b>



# 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 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 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 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/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 krijgen, 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 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. 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 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	313
Aantal meegenomen vragenlijsten	37
Responspercentage	12%
Nauwkeurigheidsmarge	15,5%

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 Jeugdhulp-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en toegekend hebben gekregen). 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 Jeugdhulp-cliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en gekregen). 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 15,5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen<sup>1</sup>. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 15,5% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Resultaten dienen dan ook zorgvuldig geïnterpreteerd te worden. 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 34,5% en 65,5% zijn.

<sup>1</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Cliëntervaring jongeren en ouders/verzorgers (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10



## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport betreft de resultaten van de **jongeren**. 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', '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).

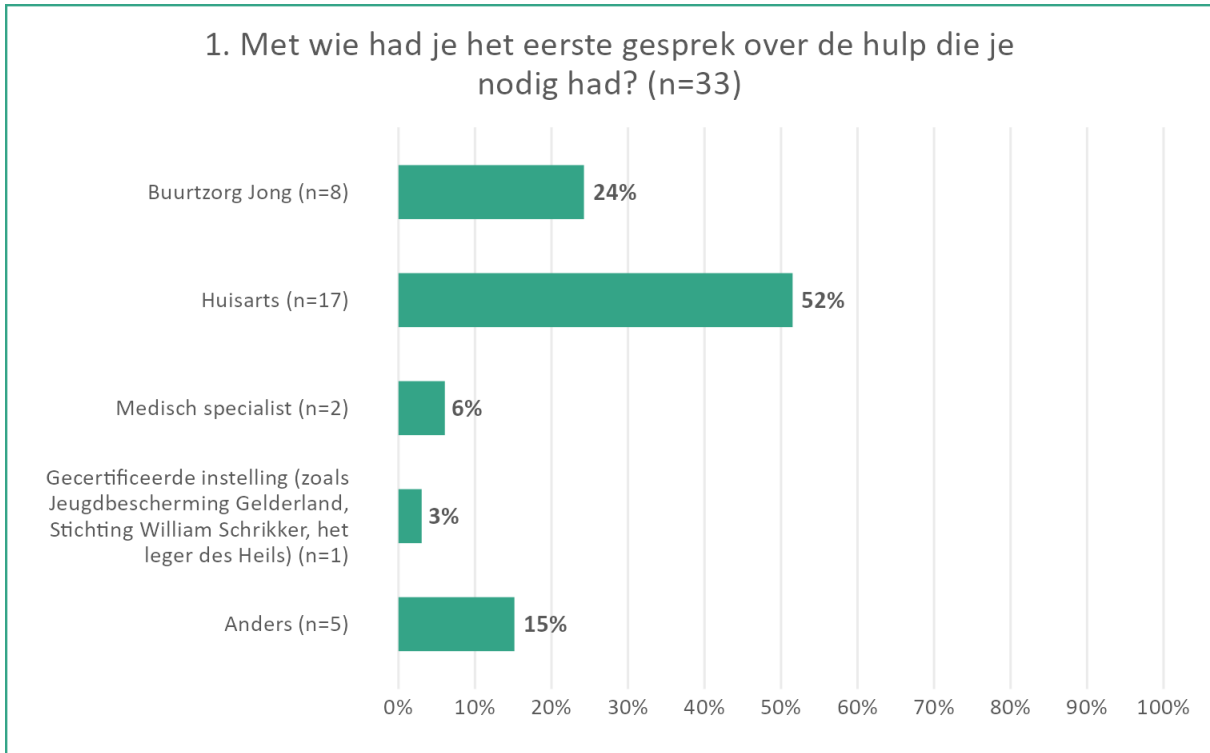
De toelichtingen bij de gesloten vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd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



## 2 | Resultaten

### 2.1 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.



Bij antwoordoptie 'Anders' geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Ambulante hulpverlener (1x); medewerker school (1x); familie (1x); orthopedagoog (1x) en psycholoog (1x).

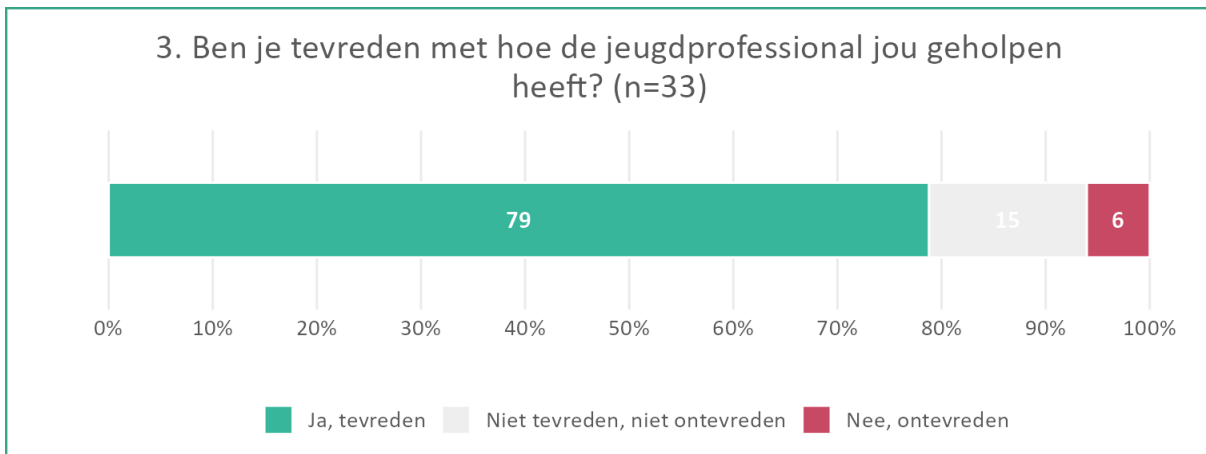
#### Vraag 2

De toelichtingen bij vraag 2 'Wie ging jou uiteindelijk helpen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



## 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.

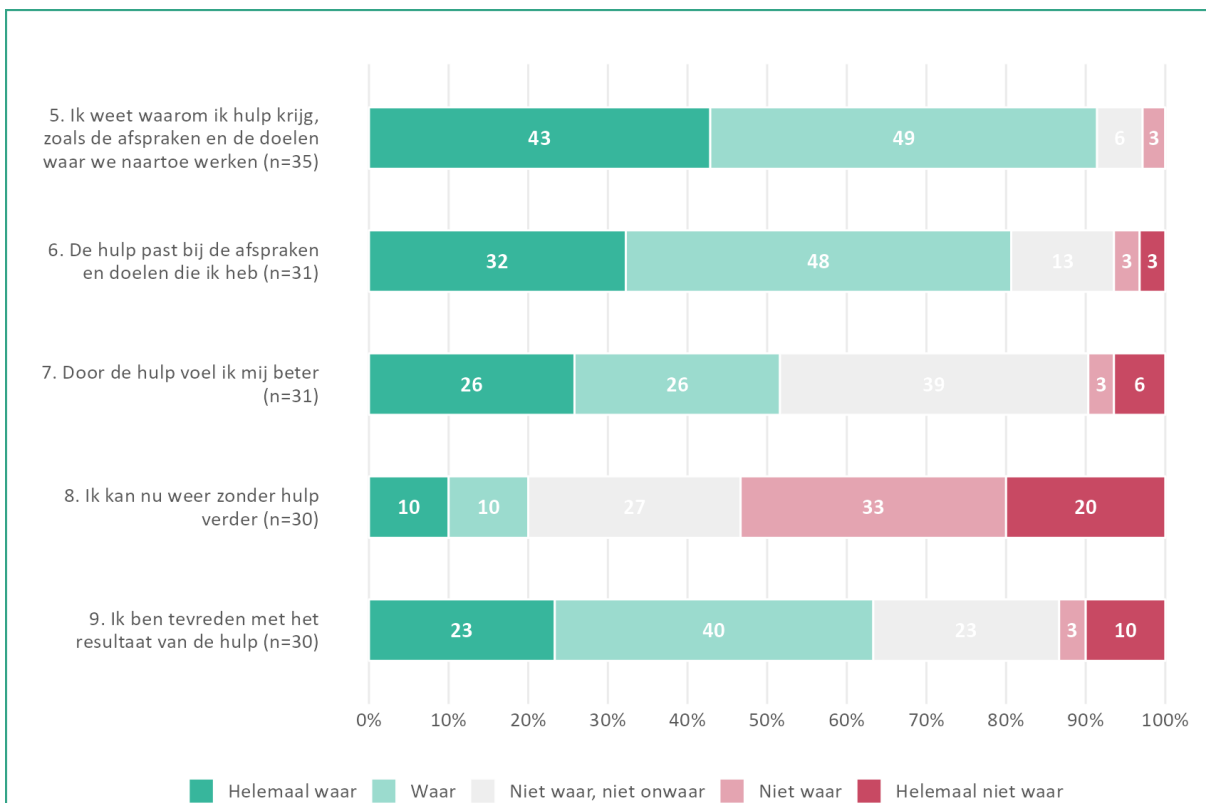


### Vraag 4

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 ‘Niet van toepassing’: V5 (n=1); V6 (n=5); V7 (n=5); V8 (n=5); V9 (n=6).





### 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.

<b>11. Welk rapportcijfer geef jij de hulp die je krijgt of hebt gekregen? (n=36)</b> <i>(1=zeer slechte hulp; 10=zeer goede hulp)</i>		
	<b>n</b>	<b>%</b>
<b>1</b>	1	2,8
<b>2</b>	1	2,8
<b>3</b>	1	2,8
<b>4</b>	0	0
<b>5</b>	1	2,8
<b>6</b>	3	8,3
<b>7</b>	8	22,2
<b>8</b>	13	36,1
<b>9</b>	4	11,1
<b>10</b>	4	11,1
<b>Gemiddelde:</b>	<b>7,4</b>	

### 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**

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  
Jaarbeursplein 6  
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461  
[contact@zorgfocuz.nl](mailto:contact@zorgfocuz.nl)

