

RAPPORTAGE

**Clïentervaringsonderzoek
Jeugdwet (Ouders/verzorgers)
2022**

Gemeente Oude IJsselstreek



Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

Gemeente Oude IJsselstreek - Ouders/verzorgers

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdhulp over 2022. De doelgroep bestaat uit jongeren en/of hun ouders/verzorgers die in 2022 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 onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ.

Aantallen

Uitgenodigd	552
Ingevuld	88
Respons	16%

CONTACT



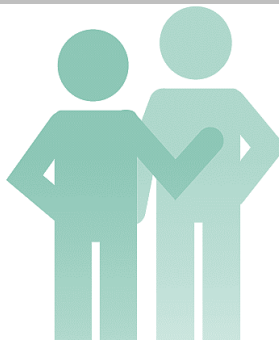
90%

vond de medewerker deskundig (was 92%)



86%

kon snel een afspraak maken (was 90%)



93%

vond dat er goed naar hen werd geluisterd (was 89%)



88%

zocht samen naar oplossing (was 84%)



18%

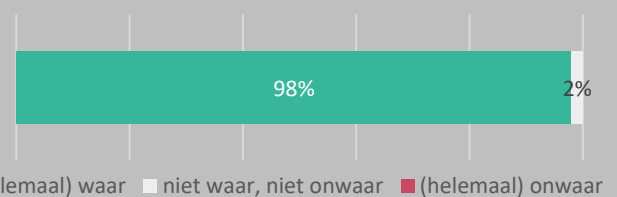
wist van cliënt-ondersteuner (was 22%)

KWALITEIT

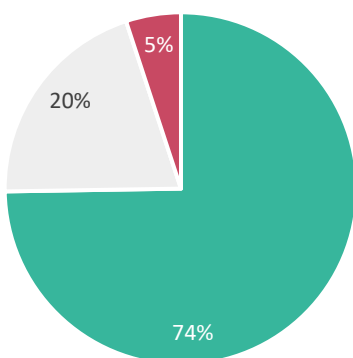
De zorgverleners luisterden goed naar mij en mijn kind



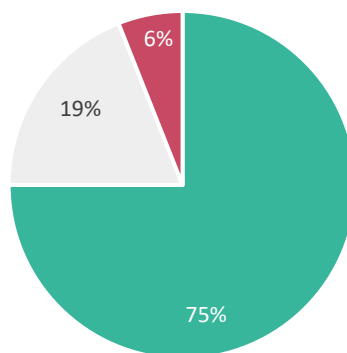
De zorgverlener was deskundig



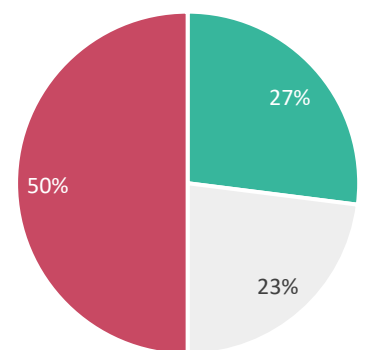
RESULTAAT



Door de hulp gaat het beter met mijn kind



Door de hulp gaat het beter met mij als ouder / verzorger



Mijn kind en ik kunnen nu weer

■ (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 Status van dit rapport en 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 Jeugdhulp uit te voeren. In het 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 welke ouders/verzorgers 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 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 de **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 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 gesprek over de hulpvraag
- De zorgaanbieder
- 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	552
Aantal meegenomen vragenlijsten	88
Responspercentage	16%
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 Jeugdhulpcliënten die in 2022 ondersteuning hebben aangevraagd en ook 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 ouders/verzorgers van Jeugdhulpcliënten 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 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/verzorgers (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.



1.3 Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van de **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', '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).

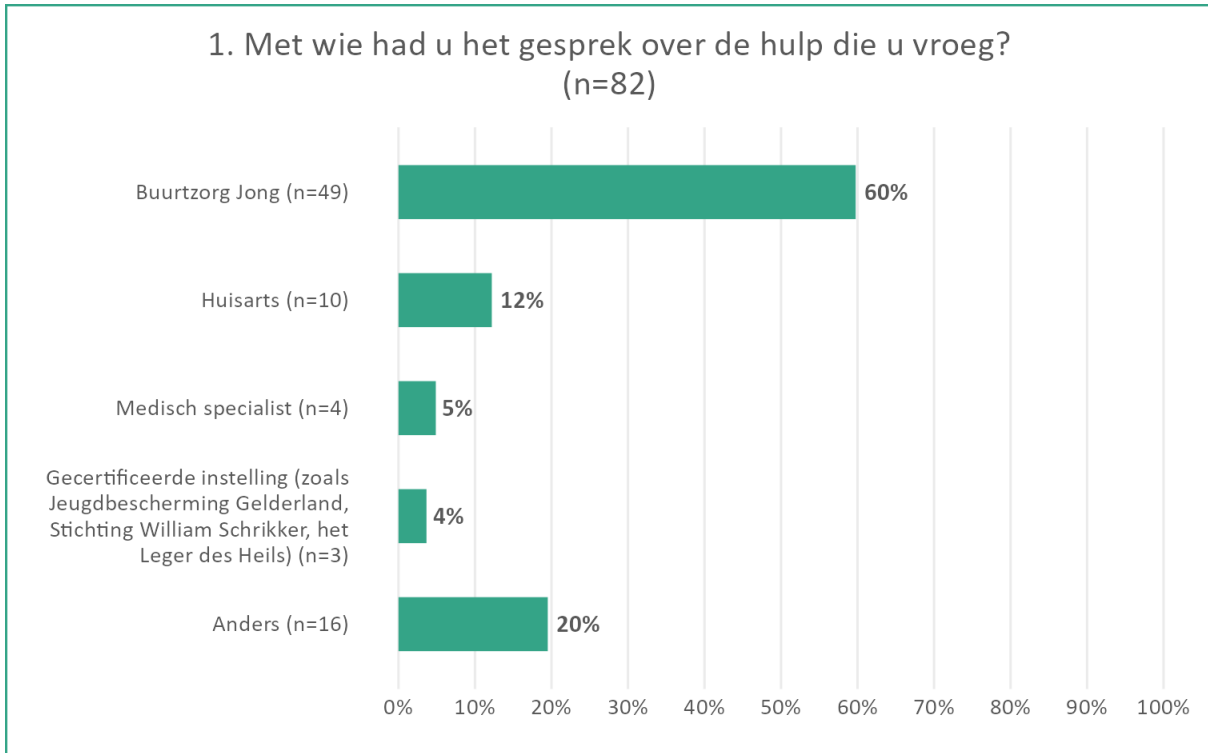
De toelichtingen bij de gesloten vragen worden in samengevatte vorm weergegeven. Bij de vraag staat het aantal deelnemers dat een inhoudelijk relevante toelichting heeft gegeven (anders dan 'niet van toepassing', 'geen', 'nee', 'niks' of 'weet niet'). De toelichtingen zijn integraal en geanonimiseerd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



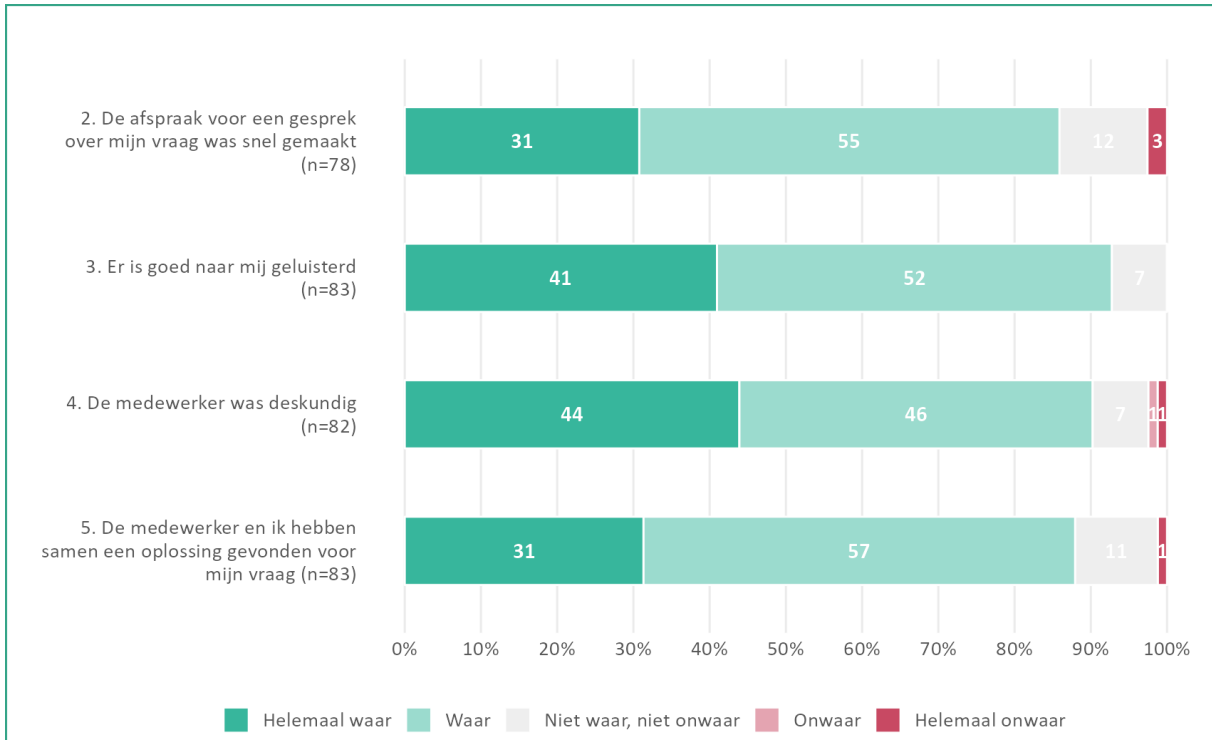
2 | Resultaten

2.1 Het gesprek over uw hulpvraag

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



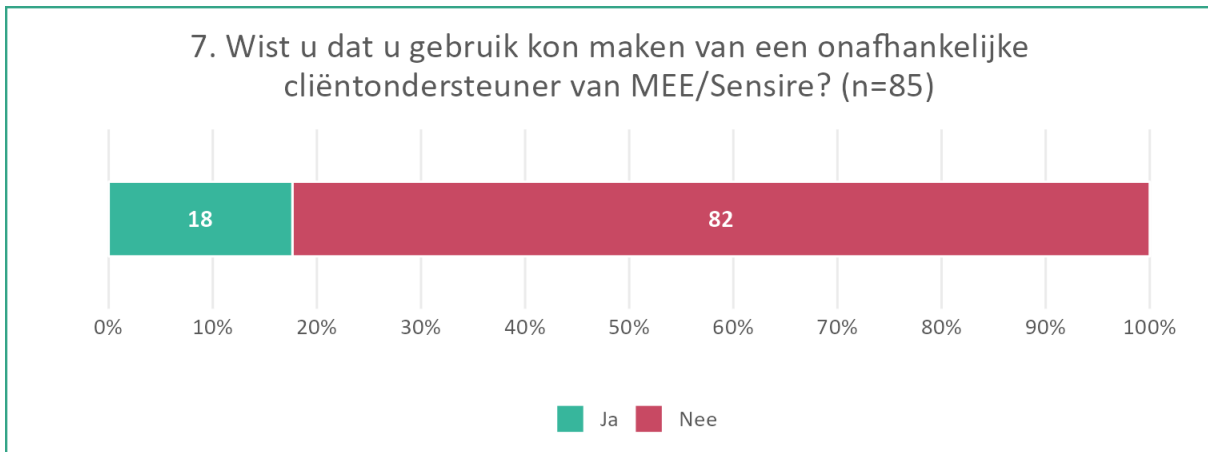
Antwoordoptie 'Weet ik niet (meer)': n=1. Bij antwoordoptie 'Anders'(n=16) geven deelnemers onder andere de volgende toelichtingen: Berkel B (1x); Buurtzorg Jong (1x); Dyslexiezorg (1x); Huisarts (1x); IJsselgroep (4x); Karakter (1x); Niemand (2x); Pactum (1x); Psychologische dienstverlening dyslexie (1x); School (3x); wmo (1x) en ZoZijn (1x).

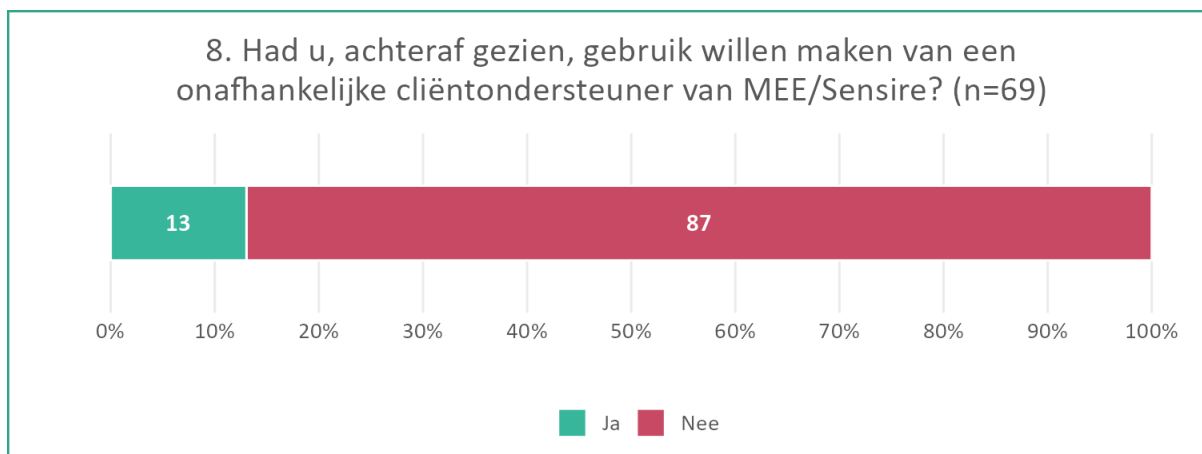


Antwoordoptie 'Geen mening/Niet van toepassing': V2 (n=7); V3 (n=5); V4 (n=6); V5 (n=5).

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.

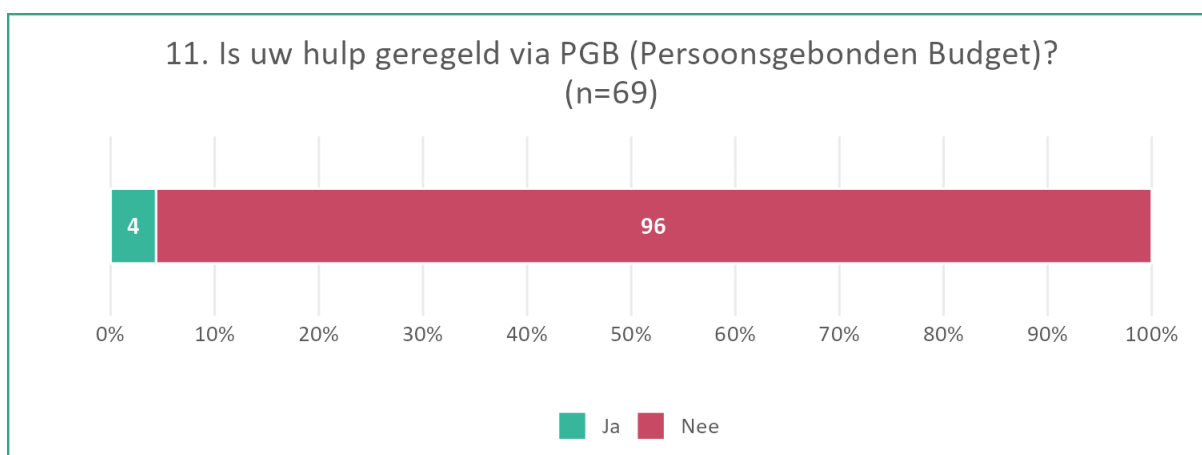




De antwoorden op vraag 9 zijn niet getoond omdat deze vraag door minder dan 10 respondenten is beantwoord.

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=17).

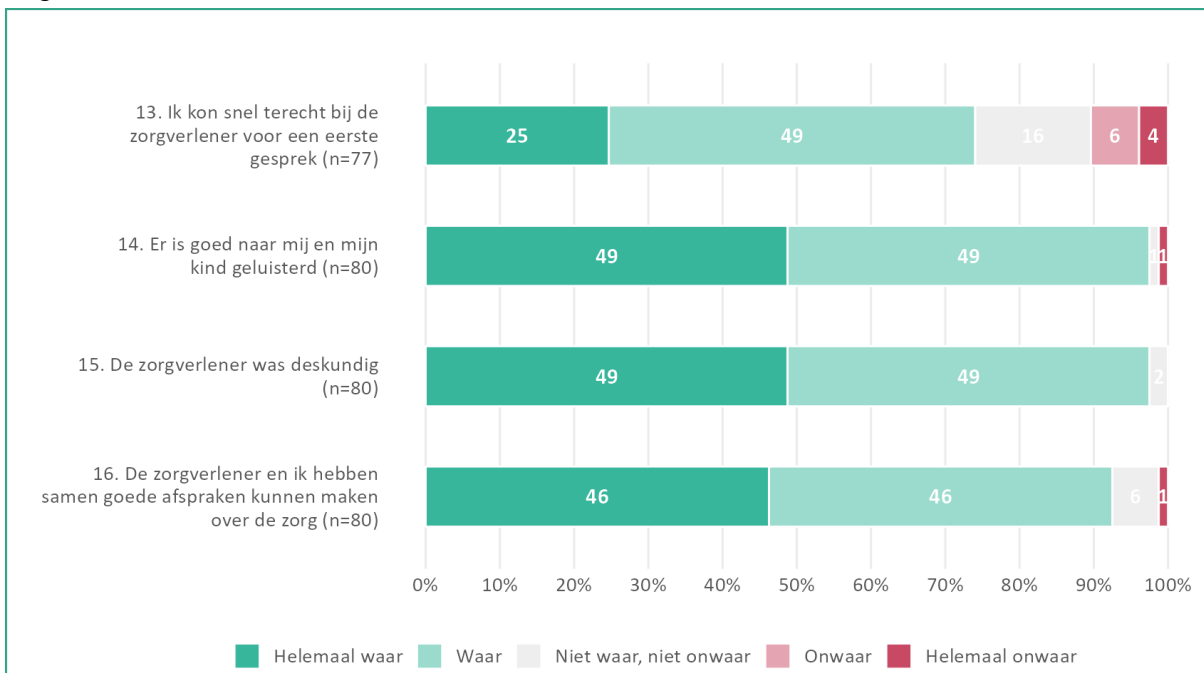
Vraag 12

Bij vraag 12 'Wie ging u / uw kind uiteindelijk helpen?' geven respondenten onder andere de volgende antwoorden: Autimaat (3x); Berkel-B (3x); Buurtzorg Jong (4x); Entrea Lindenhout (1x); FLOW kindercoaching (1x); Gezinshuis (1x); GGNet Amarum (6x); Humankind (2x); IJsselgroep (17x); JBG (1x); Jeugd GGZ (4x); Karakter (1x); Melody Psycare GGZ (1x); Passie, jeugd en gezin (PJG) (2x); PassPect (2x); Psychologenpraktijk Kramer (4x); Sius (5x); 't Kempske (1x); Uniek (2x); Welzien (1x); Zij aan Zij (11x); zorgboerderij Breukelaar (1x); zorgbureau de Liemers (1x) en ZoZijn (6x).



2.2 Ervaringen met de zorgaanbieder

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

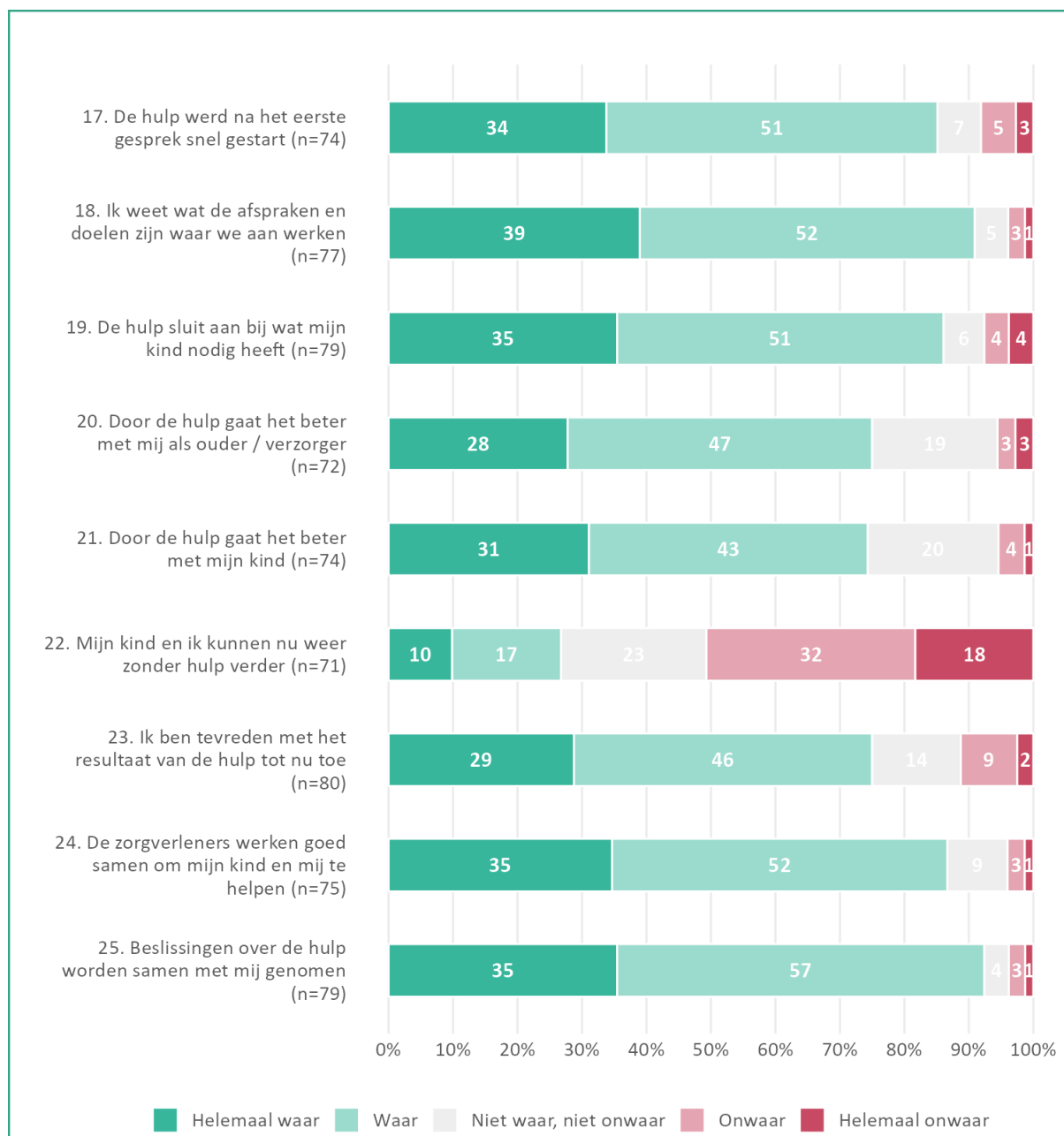


Antwoordoptie 'Geen mening/Niet van toepassing': V13 (n=5); V14 (n=3); V15 (n=3); V16 (n=3).



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=9); V18 (n=6); V19 (n=4); V20 (n=10); V21 (n=8); V22 (n=12); V23 (n=3); V24 (n=7); V25 (n=4).



Vraag 26

De toelichtingen bij vraag 26 'Heeft u opmerkingen of tips over de hulp? Wat gaat goed, wat kan beter?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.

27. Welk cijfer geeft u de hulp die u of uw kind krijgt of heeft gekregen? (n=88) (1=zeer slechte hulp; 10=zeer goede hulp)		
	n	%
1	2	2,4
2	0	0
3	0	0
4	1	1,2
5	3	3,6
6	5	6,0
7	14	16,9
8	35	42,2
9	12	14,5
10	11	13,3
Gemiddelde:	7,8	

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

