

## RAPPORTAGE

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet 2021 Jongeren

Gemeente Mook en Middelaar



# Clïëntervaringsonderzoek 2021

## Gemeente Mook en Middelaar – Jeugdwet Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet 2021. De doelgroep bestaat uit jongeren (vanaf 12 jaar) en ouders of verzorgers van kinderen van 0 tot en met 15 jaar die in 2021 Jeugdhulp hebben aangevraagd en/of hebben ontvangen. Cliënten en ouders/verzorgers konden schriftelijk of online een vragenlijst invullen. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. Het betreft resultaten van jongeren.

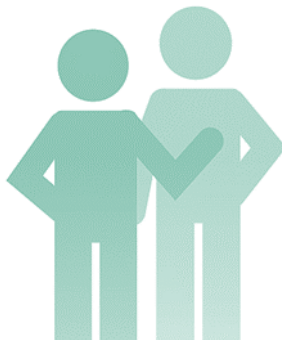
| Aantallen   | Toegang | Kwaliteit |
|-------------|---------|-----------|
| Uitgenodigd | 52      | 52        |
| Ingevuld    | 15      | 11        |
| Respons     | 29%     | 21%       |

### CONTACT



**80%**

wist waar zij moest zijn



**67%**

had het gevoel dat er naar hem/haar werd geluisterd



**79%**

werd goed geholpen bij vragen en problemen

### KWALITEIT

**7,5**

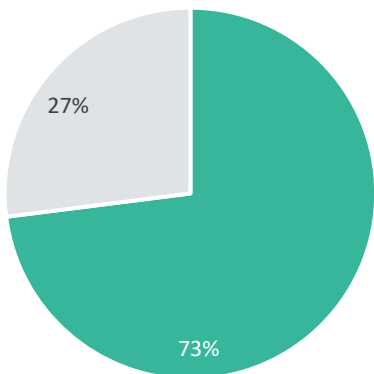
is het gemiddelde cijfer voor hoe de hulp geregeld is

**7,1**

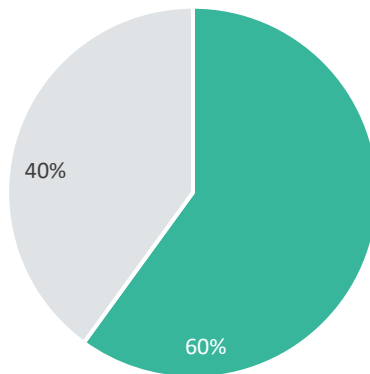
is het gemiddelde cijfer voor de hulp

### RESULTAAT

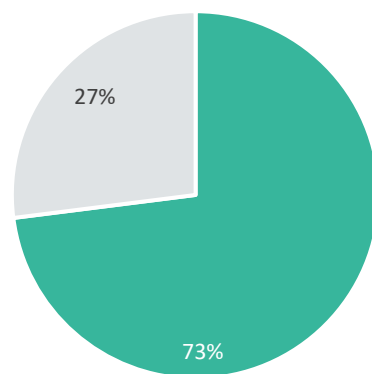
#### Door de hulp:



...voel ik me beter



...gaat het thuis beter



...gaat het beter op school werk of dagbesteding

■ Het gaat (veel) beter   ■ Het is hetzelfde gebleven   ■ Het gaat (veel) slechter





# Inhoudsopgave

|                                      |           |
|--------------------------------------|-----------|
| <b>1   Inleiding</b>                 | <b>3</b>  |
| <b>1.1 Aanleiding en doel</b>        | <b>3</b>  |
| <b>1.2 Aanpak onderzoek</b>          | <b>3</b>  |
| 1.2.1 Doelgroep                      | 3         |
| 1.2.2 Methode                        | 3         |
| 1.2.3 Respons                        | 4         |
| <b>1.3 Leeswijzer</b>                | <b>5</b>  |
| <b>2   Resultaten</b>                | <b>6</b>  |
| <b>2.1 Hoe is je hulp geregeld?</b>  | <b>6</b>  |
| <b>2.2 Hoe goed vind je de hulp?</b> | <b>8</b>  |
| <b>2.3 Tot slot</b>                  | <b>10</b> |



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Mook en Middelaar is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp hebben ervaren. Deze hulp wordt 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 en regiogemeenten een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de hulp ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente aan haar verplichting het CEO Jeugdwet jaarlijks uit te voeren (Jeugdwet 2015, artikel 2.10). In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) De toegang tot de Jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met het aanvragen van Jeugdhulp. Wanneer cliënten een aanvraag doen, komen ze in contact met de gemeente en gaan ze in gesprek over de hulpvraag.
- 2) De kwaliteit en het effect van de Jeugdhulp. In veel gevallen vindt een gesprek met de cliënt plaats om te bekijken welke hulp nodig is. Na afloop van dit gesprek wordt hulp geregeld en zal het hulptraject worden opgestart. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van cliënten met de hulp en het effect ervan op hun leven.

## 1.2 Aanpak onderzoek

### 1.2.1 Doelgroep

De doelgroep voor dit onderzoek bestaat uit alle jongeren (vanaf 12 jaar) en ouders/verzorgers (van kinderen van 0 tot 15 jaar) uit de gemeente Mook en Middelaar die in 2021 Jeugdhulp hebben aangevraagd. Op basis van de aanvraag hebben cliënten een positieve beschikking ontvangen. Cliënten en ouders/verzorgers hebben daarmee in 2021 gebruik gemaakt van een vorm van Jeugdhulp.

### 1.2.2 Methode

#### Toegang tot de Jeugdhulp

Voor deze meting is gebruik gemaakt van de methode van **continu meten**. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Voor dit onderzoek zijn twee vragenlijsten opgesteld. De vragenlijst met vragen over de *toegang* tot de hulp en het contact met de gemeente is door de gemeente meegestuurd bij de beschikkingsbrief. Inwoners kregen een ansichtkaart met daarop een korte uitleg van het onderzoek en de link en QR-code voor de online vragenlijst. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst online in te vullen. Doordat inwoners de vragenlijst sneller na de aanvraag krijgen, is het onderwerp actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.



## Kwaliteit en effect van de Jeugdhulp

De vragenlijst over de *kwaliteit* en het *effect* van de hulp is twee keer per jaar verstuurd via ZorgfocuZ. Na afloop van het eerste half jaar zijn inwoners uitgenodigd die in de maanden januari tot en met juni 2021 een aanvraag hadden gedaan en een positieve beschikking hadden ontvangen. Na afloop van het tweede half jaar zijn de inwoners uitgenodigd die in de maanden juli tot en met december 2021 een aanvraag hadden gedaan. Jongeren en ouders/verzorgers hebben per post een uitnodigingsbrief, vragenlijst, en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Aan hen werd gevraagd om de vragenlijst schriftelijk of online (via een link uit de brief of QR-code) in te vullen. Na vier weken kregen de jongeren en ouders/verzorgers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen had zes weken de tijd om te reageren.

## Vragenlijsten

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van twee op maat gemaakte vragenlijsten. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeenten Beuningen, Druten, Wijchen, Nijmegen, Heumen, Mook en Middelaar geïnterviewd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De thema's zijn voor de samenwerkende gemeenten gelijk. Elke gemeente heeft daarnaast een aantal vragen toegevoegd die specifiek relevant zijn voor die betreffende gemeente. De opgestelde vragenlijsten bedoeld voor jongeren zijn in het bijlagenrapport opgenomen en gaan in op de volgende thema's:

- Aanvraag: Hoe is je hulp geregeld?
- Kwaliteit en effect: Hoe goed vind je de hulp?

## 1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle deelnemers die de vragenlijst hebben ingestuurd. 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 jongeren, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

| Responstabel Jongeren           |         |           |
|---------------------------------|---------|-----------|
|                                 | Toegang | Kwaliteit |
| Aantal verzonden vragenlijsten  | 52      | 52        |
| Aantal meegenomen vragenlijsten | 15      | 11        |
| Netto responspercentage         | 29%     | 21%       |
| Nauwkeurigheidsmarge            | 22%     | 26%       |

Landelijk gezien ligt de respons voor jongeren rond 10%<sup>1</sup>. De respons voor de gemeente Mook en Middelaar ligt dus ruim hoger ten opzichte van andere gemeenten. In bovenstaande tabel staan de nauwkeurigheidsmarges van het onderzoek aangegeven. Doordat niet alle cliënten deelnemen aan het onderzoek, wijken de resultaten van het onderzoek af van de werkelijkheid. De nauwkeurigheidsmarge geeft aan in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek overeenkomen met de mening van de hele onderzoekspopulatie (namelijk alle Jeugdhulp-clienten).

<sup>1</sup> Geraadpleegd op 18-04-2022: <https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderzoek-wmojeugd-2020>.



In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 22% tot 26% onder of boven de uitkomst van de huidige deelnemers liggen. Met andere woorden, als 50% van de deelnemers het eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen 28% en 72% (*toegang*) zijn, respectievelijk 24% en 76% (*kwaliteit*).

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 hanteert een nauwkeurigheidsmarge van 5,0%.<sup>2</sup> De marge voor dit onderzoek ligt ruim boven deze grens. Dit komt mede doordat relatief weinig nieuwe aanvragen zijn geweest en dus weinig jongeren zijn uitgenodigd voor het onderzoek. Resultaten dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden; resultaten geven een indicatief beeld van de werkelijkheid.

## 1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van jongeren met de toegang tot de Jeugdhulp, de kwaliteit van de hulp en het effect van de hulp op de ontwikkeling van de jongeren.

In hoofdstuk 3 wordt in de zomer een regiovergelijking opgenomen. Een aantal resultaten wordt vergeleken met die van de gemeente Beuningen, Heumen, Druten, Wijchen en Nijmegen. Deze regiovergelijking wordt opgemaakt door de gemeente Nijmegen.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Deelnemers zijn vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel deelnemers in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'Niet van toepassing' in te vullen, vullen deelnemers niet altijd deze antwoordoptie in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal deelnemers dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal deelnemers dat de vragenlijst heeft ingestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Ook de antwoorden van deelnemers die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld, tellen dus mee.

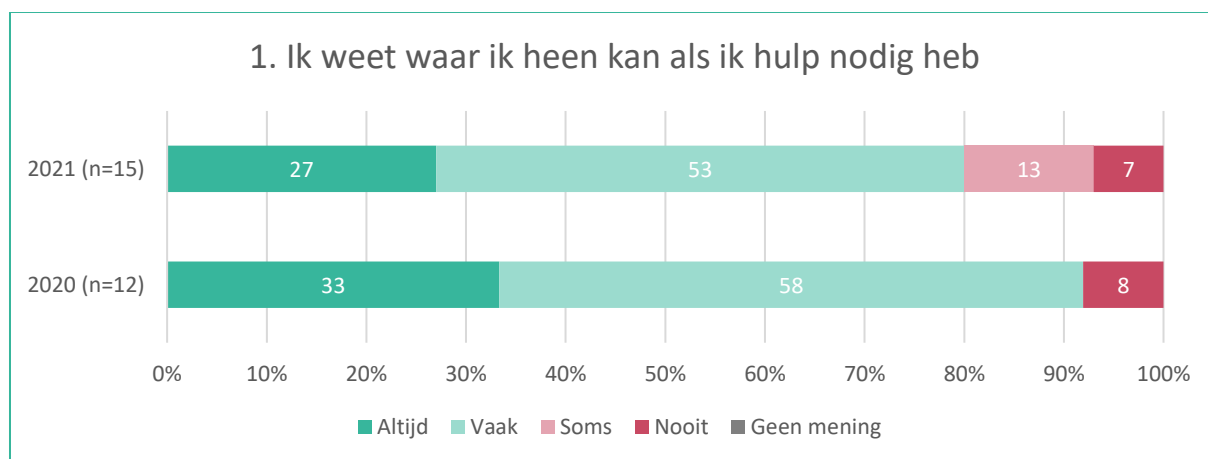
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. In de grafieken worden de resultaten van meetjaar 2021 en 2020 weergegeven. Resultaten van meerkeuzevragen en open vragen zijn niet vergeleken. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'Niet van toepassing'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal deelnemers dat deze optie gekozen heeft in het jaar 2021 wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal deelnemers. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal deelnemers weergegeven (n). Als minder dan tien deelnemers een vraag hebben beantwoord, worden de resultaten niet getoond om de betrouwbaarheid van de resultaten, alsook de privacy van de deelnemers te waarborgen.

<sup>2</sup> Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2015). Protocol Modelvragenlijst Clïëntervaring jongeren en ouders (MCJO): Richtlijnen voor afname (2015). P10.

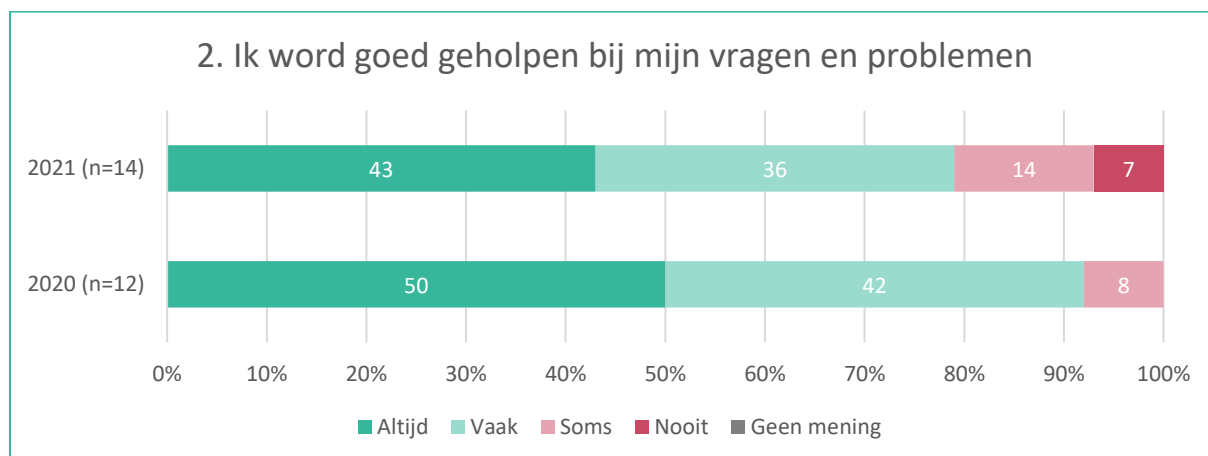
## 2 | Resultaten

### 2.1 Hoe is je hulp geregeld?

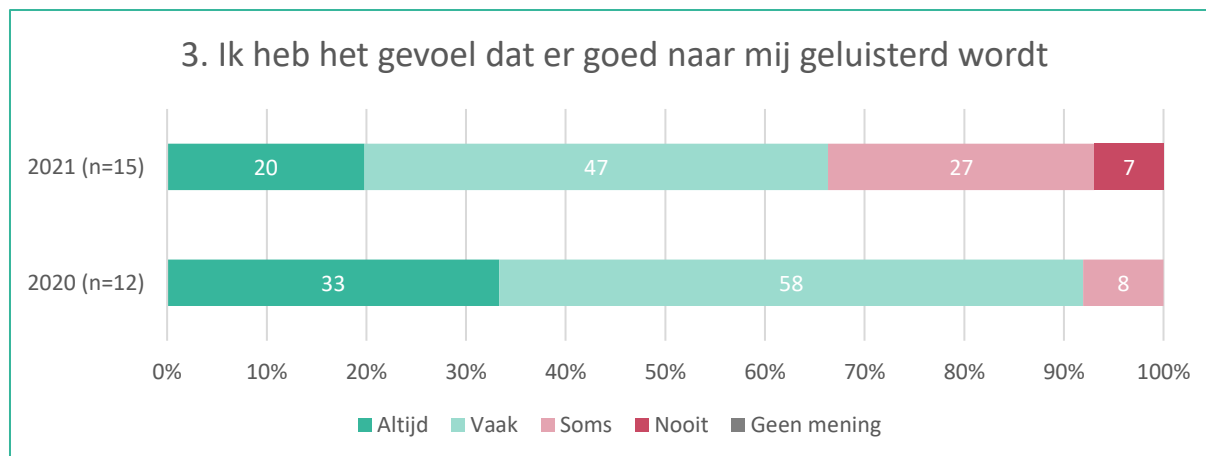
Als jongeren of ouders/verzorgers een aanvraag voor hulp doen, komen ze meestal in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Echter, niet alle jongeren of ouders/verzorgers doen zelf een aanvraag voor Jeugdhulp. Het kan zijn dat ze door de huisarts of een andere instelling worden doorverwezen naar de Jeugdhulp. In dat geval hebben jongeren of ouders/ verzorgers mogelijk geen contact gehad met de gemeente. Aan deelnemers is gevraagd hoe zij de toegang tot de Jeugdhulp ervaren hebben.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=0.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=1.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=0.

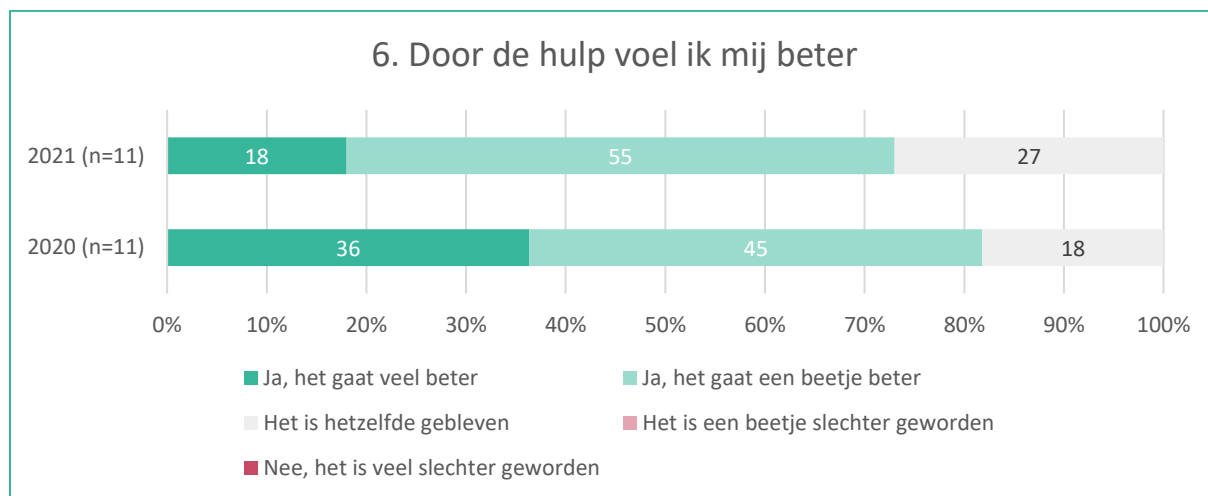
| 4. Ben je tevreden over het gesprek dat je gehad hebt om te kijken welke hulp je nodig had?<br>(1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden) |             |      |             |      |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-------------|------|
|                                                                                                                                          | 2021 (n=15) |      | 2020 (n=12) |      |
|                                                                                                                                          | n           | %    | n           | %    |
| 1                                                                                                                                        | 1           | 6,7  | 1           | 8,3  |
| 2                                                                                                                                        | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 3                                                                                                                                        | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 4                                                                                                                                        | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 5                                                                                                                                        | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 6                                                                                                                                        | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 7                                                                                                                                        | 6           | 40,0 | 3           | 25,0 |
| 8                                                                                                                                        | 5           | 33,3 | 5           | 41,7 |
| 9                                                                                                                                        | 2           | 13,3 | 1           | 8,3  |
| 10                                                                                                                                       | 1           | 6,7  | 2           | 16,7 |
| Gemiddelde:                                                                                                                              | 7,4         |      | 7,6         |      |

| 5. Ben je tevreden over hoe jouw hulp geregeld is?<br>(1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden) |             |      |             |      |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-------------|------|
|                                                                                                 | 2021 (n=15) |      | 2020 (n=12) |      |
|                                                                                                 | n           | %    | n           | %    |
| 1                                                                                               | 1           | 6,7  | 1           | 8,3  |
| 2                                                                                               | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 3                                                                                               | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 4                                                                                               | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 5                                                                                               | 0           | 0    | 0           | 0,0  |
| 6                                                                                               | 1           | 6,7  | 2           | 16,7 |
| 7                                                                                               | 3           | 20,0 | 1           | 8,3  |
| 8                                                                                               | 6           | 40,0 | 3           | 25,0 |
| 9                                                                                               | 3           | 20,0 | 2           | 16,7 |
| 10                                                                                              | 1           | 6,7  | 3           | 25,0 |
| Gemiddelde:                                                                                     | 7,5         |      | 7,7         |      |

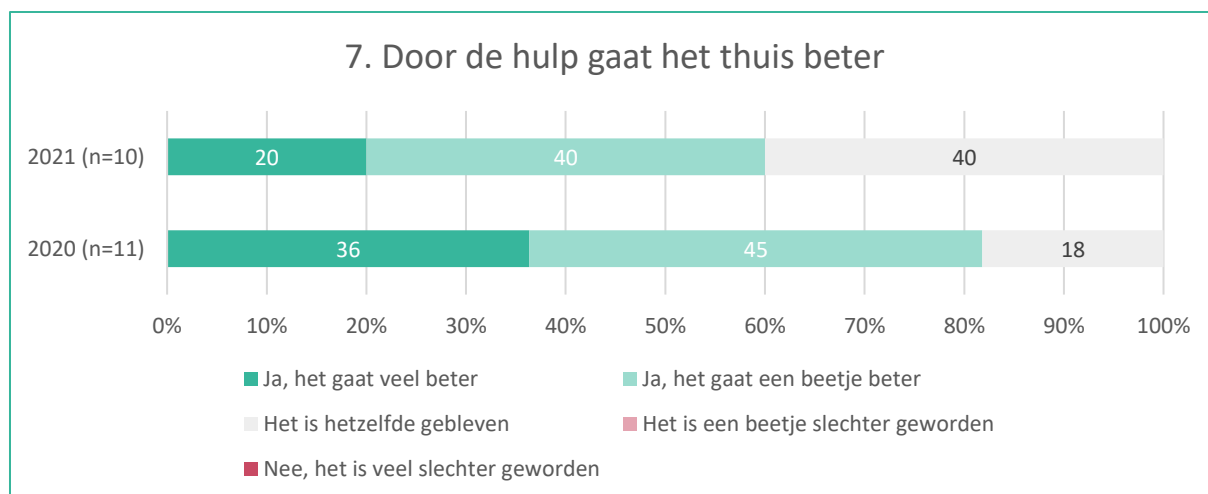


## 2.2 Hoe goed vind je de hulp?

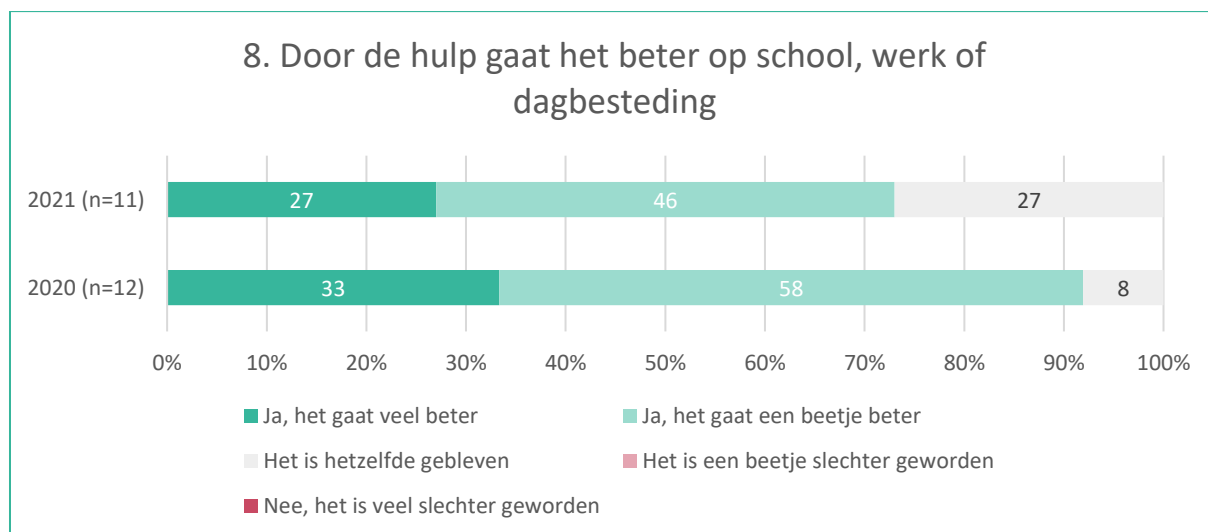
Verschillende vormen van hulp bestaan. De hulp die ingezet wordt en het doel ervan is per cliënt verschillend. Aan deelnemers is gevraagd wat het effect van de hulp is.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=0.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=1.



Antwoordoptie 'Niet van toepassing': n=0.



| 9. Hoe tevreden ben je over de hulpverlener(s) die jou helpen of geholpen hebben?<br>(1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden) |             |      |             |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-------------|------|
|                                                                                                                                | 2021 (n=11) |      | 2020 (n=14) |      |
|                                                                                                                                | <i>n</i>    | %    | <i>n</i>    | %    |
| 1                                                                                                                              | 0           | 0,0  | 1           | 7,1  |
| 2                                                                                                                              | 0           | 0,0  | 0           | 0,0  |
| 3                                                                                                                              | 0           | 0,0  | 0           | 0,0  |
| 4                                                                                                                              | 0           | 0,0  | 0           | 0,0  |
| 5                                                                                                                              | 2           | 18,2 | 0           | 0,0  |
| 6                                                                                                                              | 1           | 9,1  | 2           | 14,3 |
| 7                                                                                                                              | 2           | 18,2 | 3           | 21,4 |
| 8                                                                                                                              | 4           | 36,4 | 3           | 21,4 |
| 9                                                                                                                              | 2           | 18,2 | 1           | 7,1  |
| 10                                                                                                                             | 0           | 0,0  | 4           | 28,6 |
| Gemiddelde:                                                                                                                    | 7,3         |      | 7,6         |      |

| 10. Welk cijfer geef je de hulp die je krijgt of hebt gekregen?<br>(1 = heel ontevreden; 10 = heel tevreden) |             |      |             |      |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------|------|-------------|------|
|                                                                                                              | 2021 (n=11) |      | 2020 (n=13) |      |
|                                                                                                              | <i>n</i>    | %    | <i>n</i>    | %    |
| 1                                                                                                            | 0           | 0,0  | 1           | 7,7  |
| 2                                                                                                            | 0           | 0,0  | 0           | 0,0  |
| 3                                                                                                            | 0           | 0,0  | 0           | 0,0  |
| 4                                                                                                            | 0           | 0,0  | 0           | 0,0  |
| 5                                                                                                            | 2           | 18,2 | 0           | 0,0  |
| 6                                                                                                            | 1           | 9,1  | 1           | 7,7  |
| 7                                                                                                            | 3           | 27,3 | 4           | 30,8 |
| 8                                                                                                            | 4           | 36,4 | 2           | 15,4 |
| 9                                                                                                            | 1           | 9,1  | 2           | 15,4 |
| 10                                                                                                           | 0           | 0,0  | 3           | 23,1 |
| Gemiddelde:                                                                                                  | 7,1         |      | 7,6         |      |

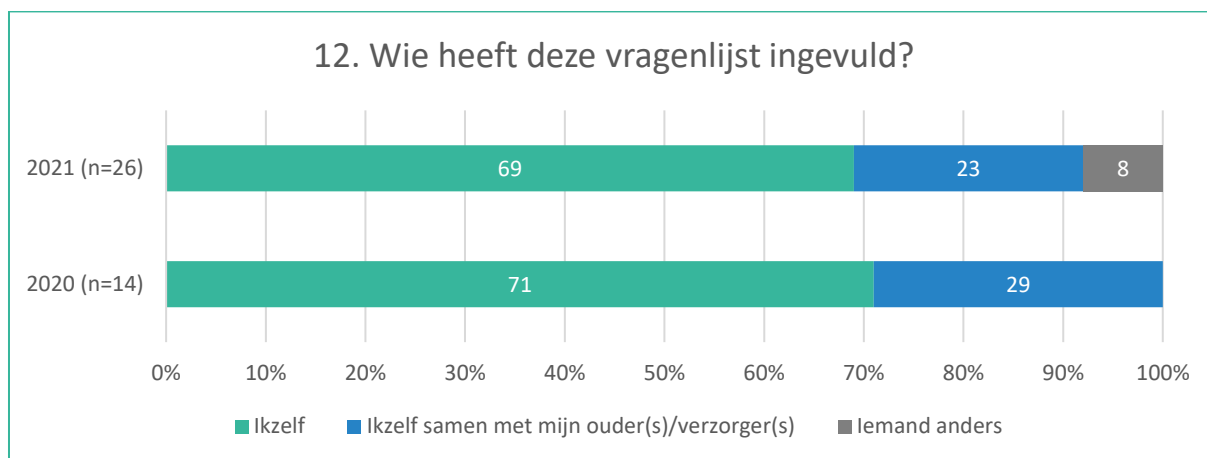
### Vraag 11

De toelichtingen bij vraag 11 'Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



## 2.3 Tot slot

Tot slot is gevraagd wie de vragenlijst heeft ingevuld.



**Uw contactpersonen**

Jet van der Meer – [j.vandermeer@zorgfocuz.nl](mailto:j.vandermeer@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)

