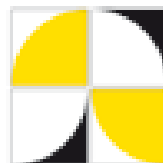


gemeente **Tiel**



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDHULP OVER 2022

GEMEENTE TIEL

Cliëntervaringsonderzoek jeugdhulp

ONDERZOEK NAAR:

- **DE TOEGANG TOT JEUGDHULP**
- **DE KWALITEIT VAN DE HULPVERLENING**
- **DE EFFECTIVITEIT VAN DE JEUGDHULP**

Juni 2023

COLOFON

Samenstelling:

Drs. G. Eijkhout

Vormgeving en druk:

Reiger Research

Reiger Research

Postbus 27

6560 AA Groesbeek

Tel.: 06 29 55 37 22

E-mail: info@reigerresearch.nl

Website: www.reigerresearch.nl

Alle rechten voorbehouden. Niets uit deze uitgave mag worden vermenigvuldigd, opgeslagen in een geautomatiseerd gegevensbestand en/of openbaar gemaakt worden door middel van druk, fotokopie, elektronisch of op elke andere wijze, zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research. De vragenlijst die ten grondslag ligt aan dit onderzoek is en blijft intellectueel eigendom van Reiger Research en mag op geen enkele wijze gebruikt worden zonder de voorafgaande schriftelijke toestemming van Reiger Research.

Dit rapport is met de grootst mogelijke zorg opgesteld. Reiger Research kan echter niet aansprakelijk worden gesteld voor eventuele onjuistheden, noch kunnen aan de resultaten, de conclusies of de aanbevelingen rechten worden ontleend.

Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	3
Verantwoording	4
SAMENVATTING	5
HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET	7
1.1 Aanleiding onderzoek.....	7
1.2 Onderzoeksdoelstelling.....	7
1.3 Onderzoeksdoelgroep	7
1.4 Onderzoeksvragen.....	7
1.5 Gegevensverzameling	7
1.6 Gegevensverwerking en analyse	8
HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN	9
HOOFDSTUK 3 DATA ANALYSE	10
3.1 Algemene achtergrondgegevens.....	10
3.2 Toegang tot jeugdhulp	12
3.3 Hulpverlening	15
3.3.1 Kwaliteit hulpverleners.....	15
3.3.2 Effectiviteit ondersteuning.....	19
3.3.3 Onderzoeken	24
BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN.....	25

Verantwoording

Volgorde vragen

In dit rapport zijn de vragen en onderwerpen uit de vragenlijst die bij elkaar horen geclusterd. De volgorde van de vragen zoals die in het rapport worden geanalyseerd, wijkt dus af van de volgorde van de vragen in de vragenlijst.




Afronding percentages


Bij sommige tabellen of figuren komt het totale percentage niet precies uit op 100%. Dit wordt veroorzaakt door afrondingsverschillen en brengt de betrouwbaarheid van de percentages dus niet in het geding.

Betekenis en verantwoording technieken en symbolen

De gebruikte analyse- en schattingsmethoden in dit rapport worden in Bijlage I uitgelegd.

SAMENVATTING

 <p>Respons</p>	<p>In totaal zijn 507 ouders en 253 jongeren benaderd voor dit onderzoek. 74 ouders en 32 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 14,6% (2018: 6,2%) en bij de jongeren op 12,6% (2018: 3,8%). De resultaten van dit onderzoek moeten dan ook vooral gebruikt worden als een eerste signaal vanuit de doelgroepen, maar zij mogen niet gegeneraliseerd worden.</p>																																																										
 <p>Toegang</p>	<table border="1" data-bbox="416 479 1501 622"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">ceo over 2022</th> <th colspan="2">ceo over 2018</th> </tr> <tr> <th></th> <th>J</th> <th>O</th> <th>J</th> <th>O</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Weten waar men terecht kan voor hulp</td> <td>😊 75%</td> <td>😊 78%</td> <td>😊 90%</td> <td>😊 77%</td> </tr> </tbody> </table> <p>Jongeren en ouders weten meestal wel waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. In vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2018 zijn minder jongeren en ouders via de huisarts bij jeugdhulp terechtgekomen. Daarentegen zijn duidelijk meer jongeren en ouders via het Wijkteam Jeugd bij hulp terecht gekomen of hebben zij op advies van school hulp gezocht.</p> <p>34% (2018: 38%) van de jongeren en 33% (2018: 36%) van de ouders zeggen dat zij binnen vier weken hulp kregen.</p>					ceo over 2022		ceo over 2018			J	O	J	O	Weten waar men terecht kan voor hulp	😊 75%	😊 78%	😊 90%	😊 77%																																								
	ceo over 2022		ceo over 2018																																																								
	J	O	J	O																																																							
Weten waar men terecht kan voor hulp	😊 75%	😊 78%	😊 90%	😊 77%																																																							
 <p>Kwaliteit hulpverleners</p>	<table border="1" data-bbox="416 958 1501 1473"> <thead> <tr> <th></th> <th colspan="2">ceo over 2022</th> <th colspan="2">ceo over 2018</th> </tr> <tr> <th></th> <th>J</th> <th>O</th> <th>J</th> <th>O</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Goed geholpen bij vragen en problemen</td> <td>-</td> <td>😊 88%</td> <td>-</td> <td>😊 88%</td> </tr> <tr> <td>Hulpverleners werken goed samen</td> <td>😊 93%</td> <td>😊 84%</td> <td>😊 72%</td> <td>😊 72%</td> </tr> <tr> <td>Voldoende informatie over hulp</td> <td>-</td> <td>😊 82%</td> <td>-</td> <td>😊 80%</td> </tr> <tr> <td>Samen beslissingen nemen over hulp</td> <td>😊 85%</td> <td>😊 84%</td> <td>😊 92%</td> <td>😊 83%</td> </tr> <tr> <td>Goede klik met hulpverleners</td> <td>😊 88%</td> <td>😊 84%</td> <td>😊 90%</td> <td>😊 83%</td> </tr> <tr> <td>Kind krijgt benodigde hulp</td> <td>😊 80%</td> <td>😊 81%</td> <td>😊 86%</td> <td>😊 74%</td> </tr> <tr> <td>Hulpverlening gezinsleden is goed</td> <td>-</td> <td>😊 81%</td> <td>-</td> <td>😊 79%</td> </tr> <tr> <td>Goed naar jongere luisteren</td> <td>😊 89%</td> <td>-</td> <td>-</td> <td>-</td> </tr> <tr> <td>Rapportcijfer hulpverleners</td> <td>😊 7,5</td> <td>😊 7,0</td> <td>😊 7,0</td> <td>😊 7,0</td> </tr> </tbody> </table> <p>Over de hulpverleners zijn zowel de jongeren als de ouders positief. Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd met welk gevoel zij terugkijken op hun contact met de hulpverlener (tot nu toe). Gemiddeld geven de jongeren een 7,5 voor hun contact met de hulpverleners. De ouders geven gemiddeld een 7,0. De jongeren zijn over het geheel iets positiever over de hulpverleners dan de ouders. 31% van de jongeren en 19% van de ouders zijn zeer positief. 19% van de jongeren en 23% van de ouders zijn daarentegen wat kritischer.</p>					ceo over 2022		ceo over 2018			J	O	J	O	Goed geholpen bij vragen en problemen	-	😊 88%	-	😊 88%	Hulpverleners werken goed samen	😊 93%	😊 84%	😊 72%	😊 72%	Voldoende informatie over hulp	-	😊 82%	-	😊 80%	Samen beslissingen nemen over hulp	😊 85%	😊 84%	😊 92%	😊 83%	Goede klik met hulpverleners	😊 88%	😊 84%	😊 90%	😊 83%	Kind krijgt benodigde hulp	😊 80%	😊 81%	😊 86%	😊 74%	Hulpverlening gezinsleden is goed	-	😊 81%	-	😊 79%	Goed naar jongere luisteren	😊 89%	-	-	-	Rapportcijfer hulpverleners	😊 7,5	😊 7,0	😊 7,0	😊 7,0
	ceo over 2022		ceo over 2018																																																								
	J	O	J	O																																																							
Goed geholpen bij vragen en problemen	-	😊 88%	-	😊 88%																																																							
Hulpverleners werken goed samen	😊 93%	😊 84%	😊 72%	😊 72%																																																							
Voldoende informatie over hulp	-	😊 82%	-	😊 80%																																																							
Samen beslissingen nemen over hulp	😊 85%	😊 84%	😊 92%	😊 83%																																																							
Goede klik met hulpverleners	😊 88%	😊 84%	😊 90%	😊 83%																																																							
Kind krijgt benodigde hulp	😊 80%	😊 81%	😊 86%	😊 74%																																																							
Hulpverlening gezinsleden is goed	-	😊 81%	-	😊 79%																																																							
Goed naar jongere luisteren	😊 89%	-	-	-																																																							
Rapportcijfer hulpverleners	😊 7,5	😊 7,0	😊 7,0	😊 7,0																																																							

 Effecten ondersteuning	ceo over 2022		ceo over 2018	
	J	O	J	O
Jongeren voelen zich beter	😊 82%	😊 78%	😊 83%	😊 78%
Jongeren kunnen beter met hun problemen omgaan	😊 82%	😊 82%	😊 78%	😊 78%
Het gaat thuis beter	😊 69%	😊 72%	😊 75%	😊 75%
Het gaat beter op school of werk	😊 73%	😊 75%	😊 75%	😊 68%
Jongeren hebben weer goed contact met anderen	😊 77%	😊 67%	😊 62%	😊 55%
Ouders kunnen beter omgaan met het gedrag van hun kind	-	😊 75%	-	😊 79%
Rapportcijfer effect hulpverlening	😊 6,6	😊 6,5	😊 6,6	😊 6,5
<p><i>De hulpverlening heeft over het algemeen een positief effect op jongeren. Voor de jongeren geldt dat er twee indicatoren zijn die een significante invloed hebben op het resultaat van de hulpverlening, namelijk de mate waarin de jongere zich beter voelt en of de jongere beter kan omgaan met zijn of haar problemen. De ouders beoordelen het resultaat van de hulpverlening voornamelijk op hoe het kind zich voelt.</i></p>				

HOOFDSTUK 1 ONDERZOEKSOPZET

1.1 Aanleiding onderzoek

Sinds 2015 zijn gemeenten verantwoordelijk voor de uitvoering van de jeugdhulp. De gemeente Tiel heeft over 2022 een cliëntervaringsonderzoek uitgevoerd over jeugdhulp. Dit cliëntervaringsonderzoek probeert inzicht te geven in hoe ouders en jongeren de toegang tot jeugdhulp ervaren en hoe zij de kwaliteit van de hulp en ondersteuning door zowel de gemeente als door de (professionele) hulpverleners ervaren.

1.2 Onderzoeksdoelstelling

De doelstelling van het cliëntervaringsonderzoek is inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en ouders met:

- De toegang tot jeugdhulpverlening.
- De dienstverlening van de gemeente en de consulent jeugd.
- De kwaliteit en de effectiviteit van de jeugdhulp.

Zodat de gemeente Tiel:

- Kan leren van de cliëntervaringen teneinde het eigen beleid en de uitvoering te verbeteren.
- Ontwikkelingen kan monitoren ten opzichte van voorgaande jaren.
- Verantwoording kan afleggen aan de gemeenteraad.

1.3 Onderzoeksdoelgroep

De doelgroepen van dit cliëntervaringsonderzoek zijn alle jongeren (12 tot en met 17 jaar) en ouders met kinderen (tot 16 jaar) die in 2022 in het kader van de Jeugdwet een vorm van jeugdhulp krijgen of hebben gekregen. Het kan hierbij gaan, zoals in de Jeugdwet omschreven, om individuele voorzieningen, overige voorzieningen, kindbeschermingsmaatregelen en jeugdreclasseringsmaatregelen, maar ook om onderzoeken naar bijvoorbeeld dyslexie, depressie of AD(H)D.

In verband met privacy zijn de volgende groepen jongeren niet benaderd voor het onderzoek:

- Geheime plaatsingen/ jongeren die anoniem in zorg zijn.
- Jongeren die zonder medeweten van hun ouders of verzorgers hulp hebben gezocht.

1.4 Onderzoeksvragen

Het onderzoek poogt een antwoord te geven op de volgende onderzoeksvragen:

- Wat zijn de ervaringen met de toegankelijkheid tot hulp via de Jeugdwet?
- Wat zijn de ervaringen met de kwaliteit van de hulpverleners?
- Wat zijn de effecten van de hulp via de Jeugdwet?

1.5 Gegevensverzameling

De doelgroepen hebben in maart 2023 een uitnodiging ontvangen om mee te doen aan het onderzoek. De respondenten konden de vragenlijst online invullen of desgewenst op papier. Na ongeveer tien dagen ontvingen de doelgroepen een herinnering om deel te nemen aan het cliëntervaringsonderzoek.

1.6 Gegevensverwerking en analyse

De kwantitatieve gegevens van dit onderzoek zijn geanalyseerd met behulp van het statistische programma IBM SPSS Statistics versie 29.0. Andere gebruikte programma's zijn Microsoft Word 2021 en Excel 2021.

Het rapport beschrijft voor alle onderwerpen de uitkomsten en de achtergronden. De gegevens worden hierbij vaak in grafieken en tabellen weergegeven. De gegevens zijn, waar mogelijk en relevant, verder uitgesplitst naar specifieke kenmerken van de onderzoeksdoelgroep.

Door middel van statistische analyses worden de antwoorden op de gesloten vragen geanalyseerd om te zien of er significante verbanden bestaan tussen bepaalde variabelen of dat er significante verschillen bestaan tussen twee groepen inwoners. Tevens wordt statistisch onderzocht of er significante verschuivingen in de resultaten hebben plaatsgevonden ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

De antwoorden op de open vragen zijn door middel van codering geanalyseerd. Dat wil zeggen dat de antwoorden gesorteerd zijn op basis van thema's. Op deze manier kan er snel inzicht worden verkregen in de thema's die spelen onder de ouders en jongeren. Daar waar relevant is een sentimentsanalyse uitgevoerd. Met behulp van een sentimentsanalyse kan inzicht worden verkregen in het gevoel dat ouders en jongeren hebben bij de thema's: positief, negatief of neutraal. Ten slotte wordt een inhoudelijke analyse uitgevoerd waarbij het gaat over de vraag wat respondenten zeggen over de desbetreffende thema's.

Bij het vaststellen van de uitkomsten zijn de vragen die niet beantwoord zijn ook niet meegerekend. Dit betekent dat de resultaten niet altijd betrekking hebben op de totale groep onderzoeksdeelnemers. Per onderwerp is aangegeven hoeveel respondenten de vraag hebben beantwoord (de **N-waarde**).

HOOFDSTUK 2 BETROUWBAARHEID RESULTATEN

In de onderstaande tabel is de respons weergegeven.

Doelgroep	Aantal benaderde cliënten	Respons (%)	Respons 2018
Jongeren (12 t/m 17 jaar)	253	32 (12,6%)	3,8%
Ouders (van jeugdigen t/m 15 jaar)	507	74 (14,6%)	6,2%

Tabel 1. Respons onderzoek

In totaal zijn 507 ouders en 253 jongeren benaderd voor dit onderzoek. 74 ouders en 32 jongeren hebben de vragenlijst (gedeeltelijk) ingevuld en teruggestuurd. Daarmee komt de respons bij de ouders op 14,6% (2018: 6,2%) en bij de jongeren op 12,6% (2018: 3,8%). De respons bij zowel de ouders als de jongeren is hoger dan bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

Betrouwbaarheid is de mate waarin een meting vrij is van willekeurige meetfouten. Om van een betrouwbaar resultaat te kunnen spreken, hadden op basis van de populatiegrootte ten minste 219 ouders en 153 jongeren mee moeten doen. Uit ervaring weten we dat dergelijke hoge responses bij cliëntervaringsonderzoeken jeugdhulp in de praktijk vrijwel nooit worden behaald. De resultaten van dit onderzoek moeten dan ook vooral gebruikt worden als een eerste signaal vanuit de doelgroepen, maar zij mogen niet gegeneraliseerd worden.

HOOFDSTUK 3 DATA ANALYSE

In dit hoofdstuk worden de data geanalyseerd. Per onderdeel vindt er een kwantitatieve analyse plaats. De gegevens worden per vraag beschreven. Waar mogelijk en waar relevant worden de gegevens uitgesplitst op basis van verschillende kenmerken en worden dwarsverbanden gelegd tussen data. Daarnaast vindt er een analyse van de antwoorden op de open vragen plaats. Tevens worden deze resultaten gebruikt om de kwantitatieve uitkomsten te verdiepen.

3.1 Algemene achtergrondgegevens

Gender

Van de groep jongeren die aan dit cliëntervaringsonderzoek hebben meegedaan, is 36% een jongen, 52% een meisje, 4% non-binair en 8% heeft 'anders' ingevuld. Van de kinderen van de ouders die aan dit onderzoek hebben deelgenomen is 61% een jongen, 33% een meisje en 8% heeft 'anders' ingevuld.

Leeftijd

In tabel 2 is de leeftijdsverdeling weergegeven van de jongeren uit Tiel die een vorm van jeugdhulp ontvangen.

	Onderzoeksgroep <u>Jongeren</u>	Kinderen van onderzoeksgroep <u>Ouders</u>
Jonger dan 12 jaar	0% (2,9%)	70% (62%)
12 jaar	12% (25,7%)	9% (18%)
13 jaar	20% (20,0%)	5% (3%)
14 jaar	32% (31,4%)	11% (7%)
15 jaar	0% (20,0%)	3% (9%)
16 jaar of ouder	36% (0,0%)	3% (2%)
Totaal	100%	100%

Tabel 2. Leeftijdsverdeling respondenten.

Hulp

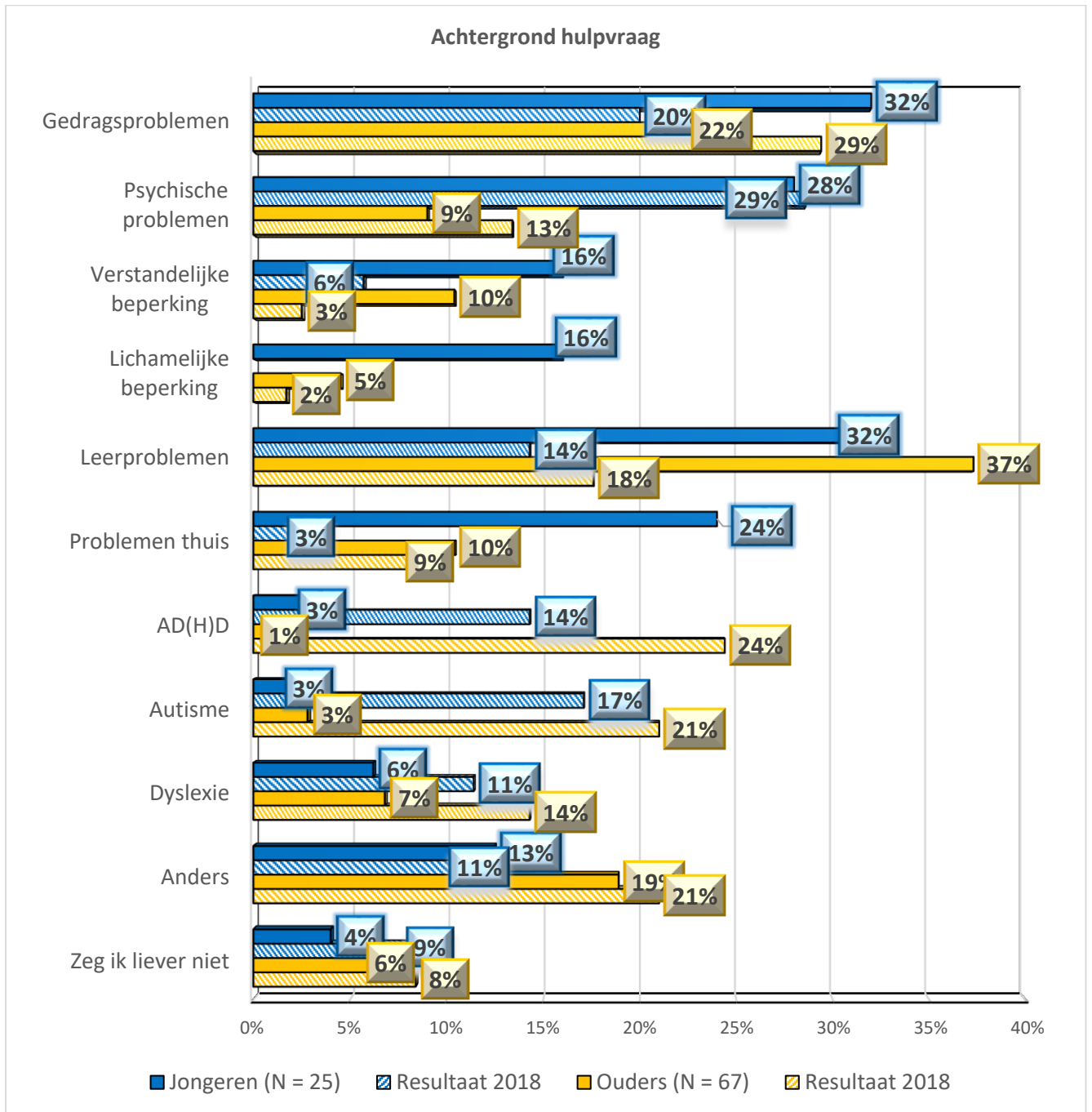
Van de doelgroep jongeren ontving 67% (2018: 54%) hulp op het moment dat dit onderzoek werd uitgevoerd. 33% van de jongeren ontving geen hulp meer. Van de ouders die aan het cliëntervaringsonderzoek hebben deelgenomen, ontving 70% (2018: 42%) van hun kinderen jeugdhulp. In de onderstaande tabel is weergegeven hoe lang de jongeren hulp (hebben) ontvangen. Tussen haakjes staan de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

	Doelgroep <u>Jongeren</u>		Kinderen van doelgroep <u>Ouders</u>	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
	Ja	Niet meer	Ja	Niet meer
Korter dan 6 maanden	44% (26%)	13% (38%)	26% (18%)	38% (36%)
Tussen 6 en 12 maanden	6% (21%)	50% (44%)	16% (18%)	38% (39%)
Tussen 1 en 2 jaar	19% (16%)	25% (19%)	26% (29%)	6% (18%)
Langer dan 2 jaar	31% (37%)	13% (0%)	32% (36%)	19% (8%)
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 3. Duur hulpverlening

Achtergrond hulpvraag

Uit figuur 1 blijkt dat gedragsproblemen, (daaraan gerelateerde) psychische problemen en leerproblemen de meest genoemde achtergronden van de hulpvragen zijn.

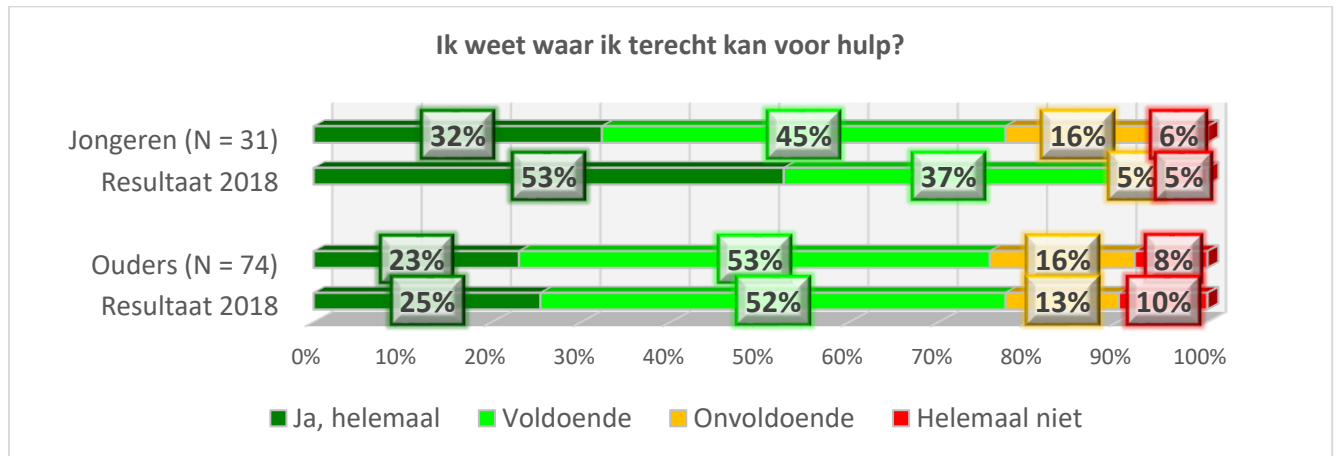


Figuur 1. Achtergrond hulpvraag

3.2 Toegang tot jeugdhulp

Eerst bespreken we hoe jongeren en ouders bij de hulpverlening terecht zijn gekomen en wie of welke organisatie de hulp verleent.

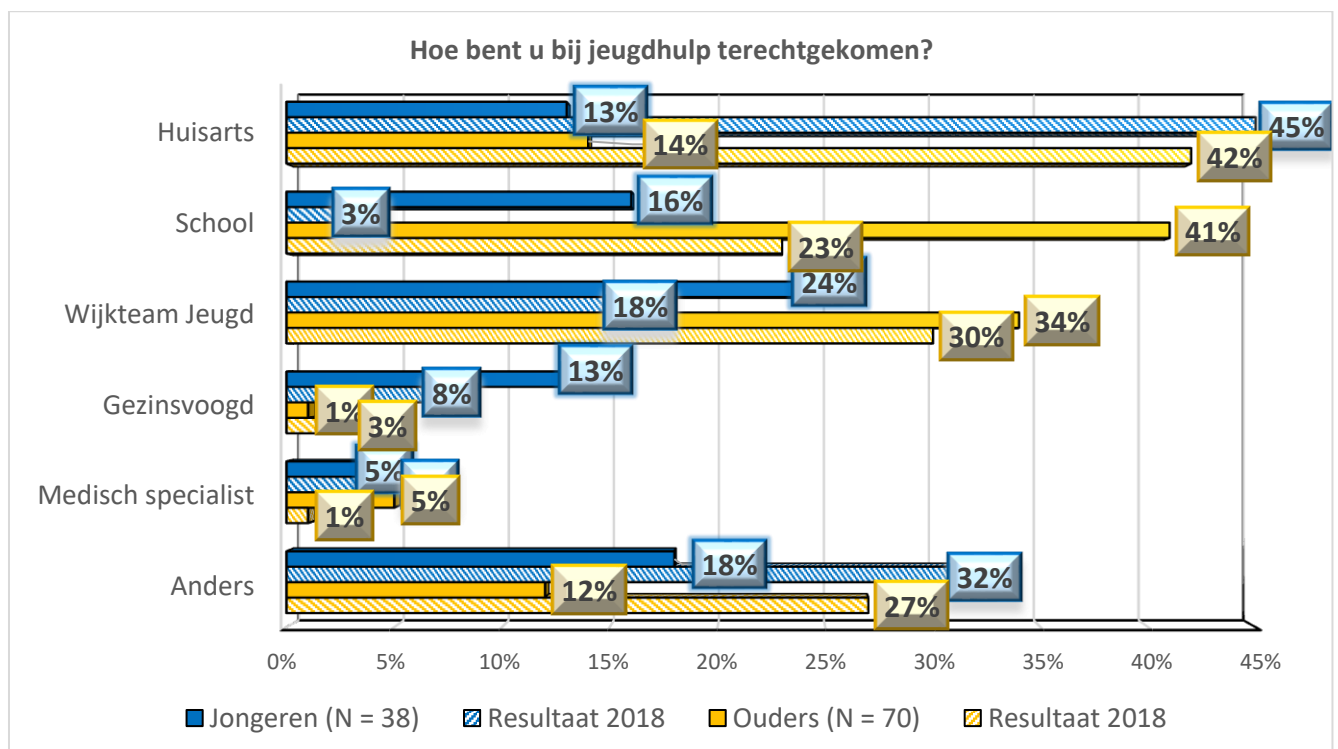
Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd of zij weten waar zij terecht kunnen voor hulp.



Figuur 2. Bekendheid met hulp

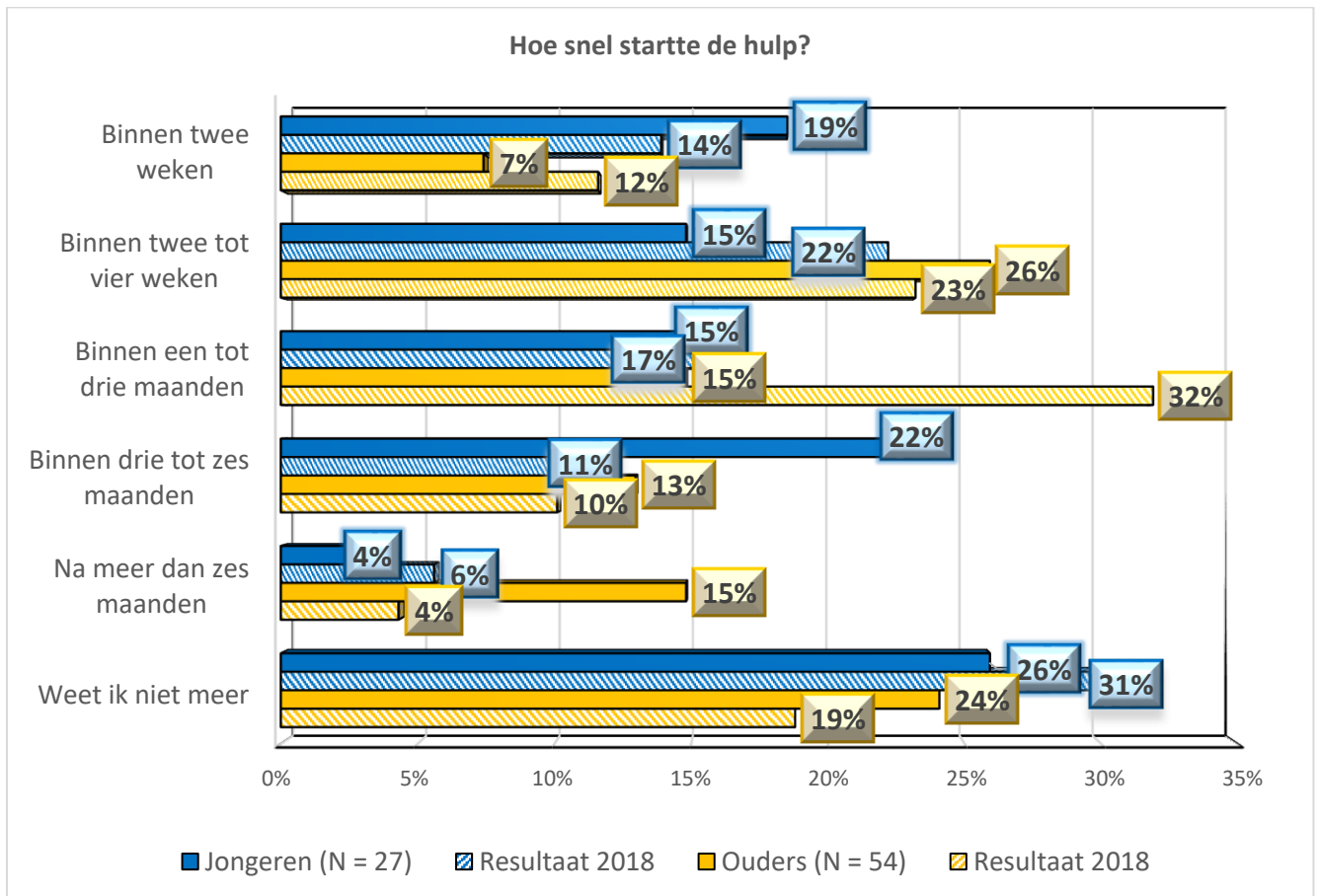
Jongeren en ouders weten meestal wel waar zij terecht kunnen met hun hulpvraag. Wel zien we dat in vergelijking met het cliëntveringsonderzoek over 2018 iets meer jongeren aangeven dat zij niet in voldoende mate weten waar zij terecht kunnen voor hulp, maar van een significante verschuiving van de resultaten is geen sprake. Bij de ouders zien we geen noemenswaardige verschuiving van de resultaten; ongeveer driekwart van de ouders weet waar zij naartoe kunnen gaan voor hulp.

Figuur 3 laat zien dat veel minder jongeren en ouders via de huisarts bij jeugdhulp terecht zijn gekomen. Daarentegen zijn duidelijk meer jongeren en ouders op advies van de school bij jeugdhulp terechtgekomen.



Figuur 3. Toegang tot hulpverlening

34% (2018: 38%) van de jongeren en 33% (2018: 36%) van de ouders zeggen dat zij binnen vier weken hulp kregen.

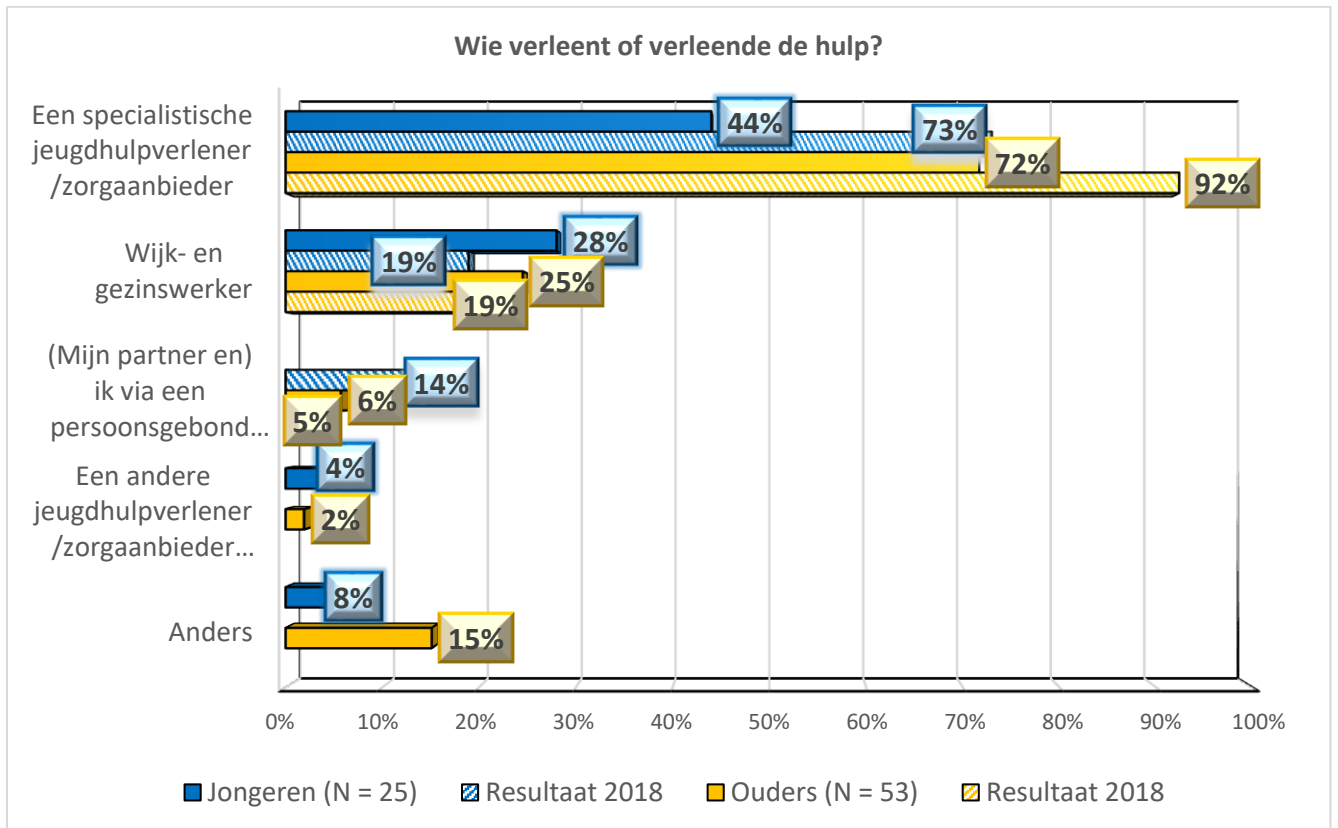


Figuur 4. Wachtijd tot start hulpverlening

	Doelgroep Jongeren		Kinderen van doelgroep Ouders	
	Ontvangt hulp?		Ontvangt hulp?	
	Ja	Niet meer	Ja	Niet meer
Binnen twee weken	11% (16%)	25% (13%)	8% (11%)	6% (13%)
Binnen twee tot vier weken	17% (16%)	13% (33%)	24% (25%)	31% (23%)
Binnen een tot drie maanden	22% (21%)	0% (13%)	13% (39%)	19% (26%)
Binnen drie tot zes maanden	33% (5%)	0% (13%)	18% (4%)	0% (15%)
Na meer dan zes maanden	6% (5%)	0% (0%)	21% (7%)	0% (3%)
Weet ik niet	11% (37%)	63% (27%)	16% (14%)	44% (21%)
Totaal	100%	100%	100%	100%

Tabel 4. Wachtijd tot start hulpverlening gesplitst naar doelgroepen

Volgens bijna driekwart van de ouders en 44% van de jongeren wordt de hulp verleend door een specialistische hulpverlener. Figuur 5 laat zien dat de wijk- en gezinswerker vaker dan in 2018 wordt ingezet bij deze groep respondenten.

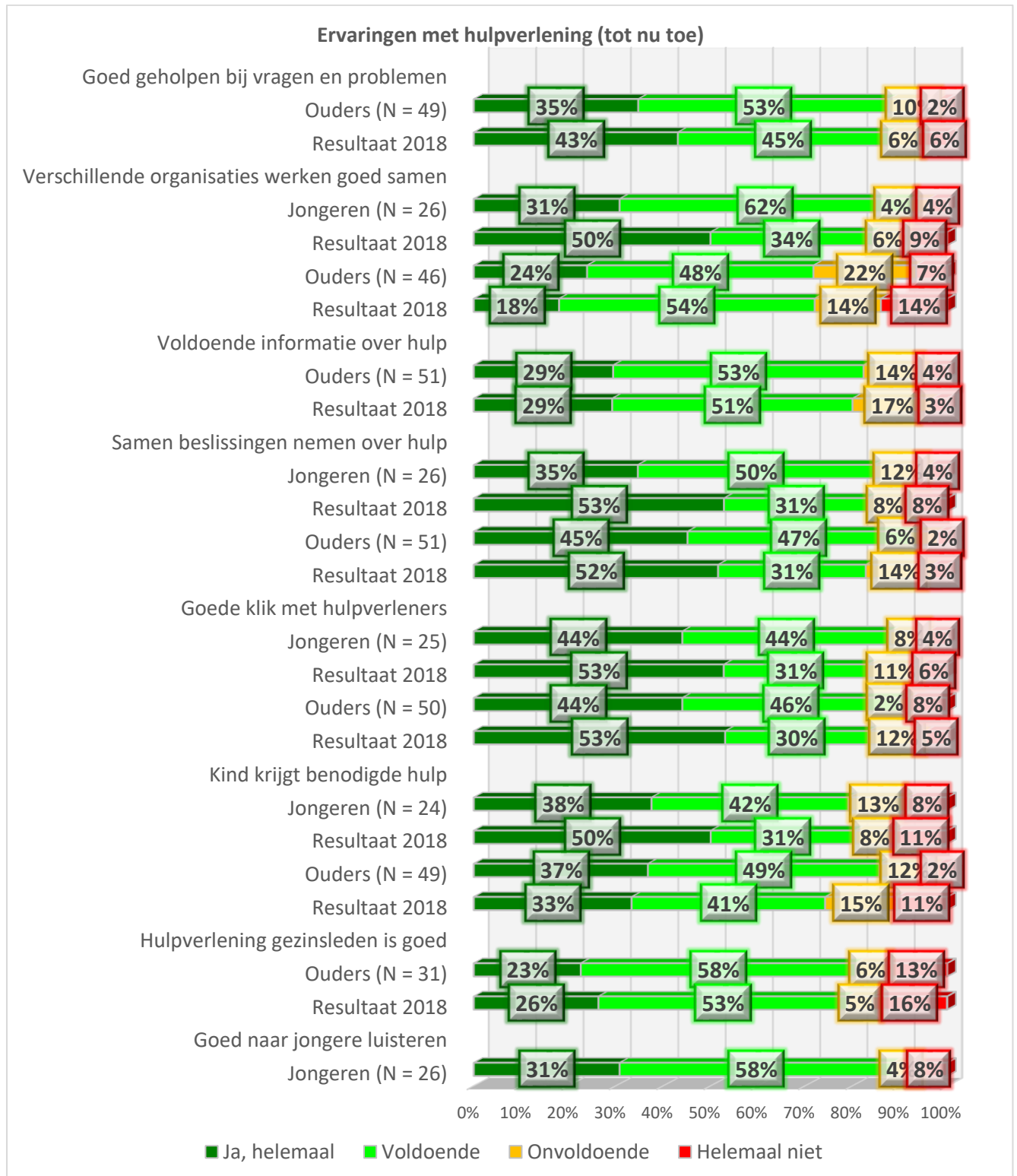


Figuur 5. Wie verleent hulp?

3.3 Hulpverlening

In deze paragraaf wordt dieper ingegaan op de kwaliteit van de hulpverlening. Daarna bespreken we de ervaringen van de jongeren en de ouders met de hulpverlening (tot nu toe).

3.3.1 Kwaliteit hulpverleners



Figuur 6. Ervaringen met hulpverleners

Goed geholpen bij vragen en problemen

Ouders vinden dat ze goed geholpen zijn bij hun vragen en problemen.¹ Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018, is 88% van de ouders hier tevreden over.

Verskillende organisaties werken goed samen

De jongeren die aan dit onderzoek hebben meegewerkt zijn meer tevreden over de samenwerking tussen hun hulpverleners dan de ouders. 92% (2018: 84%) van de jongeren en 72% (2018: 72%) van de ouders zijn deze mening toegedaan.

Voldoende informatie over hulp

Volgens 82% van de ouders kregen zij voldoende informatie over de hulp. Bij het vorige onderzoek was dat 80%. Dit resultaat is dus vrijwel onveranderd gebleven ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.

Samen beslissingen nemen over hulp

Jongeren en ouders vinden dat zij voldoende zijn betrokken bij de beslissingen over de hulp. Van de jongeren vindt 85% (2018: 84%) dit en van de ouders 92% (2018: 83%). Bij de ouders zien we een lichte stijging, maar er is geen sprake van een significant verschil.

Een goede klik met de hulpverleners

Jongeren en ouders geven aan dat zij een goede klik hebben met de hulpverleners. Volgens 88% (2018: 84%) van de jongeren en 90% (2018: 83%) van de ouders is de klik met de hulpverlener goed. Het gemiddelde resultaat is zowel bij de ouders als de jongeren niet significant veranderd.

De hulp krijgen die nodig is

79% van de jongeren geeft aan dat zij de hulp gekregen hebben die zij nodig hadden. Daar staat tegenover dat één op de vijf jongeren van mening is dat zij niet of in onvoldoende mate de benodigde hulp krijgen of hebben gekregen. Ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018 is het resultaat niet wezenlijk veranderd. Van de ouders geeft 86% (2018: 74%) aan dat hun kind de hulp heeft gekregen die hij of zij nodig had. De tevredenheid van de ouders die aan dit onderzoek hebben deelgenomen is dus groter dan de tevredenheid van de ouders die aan het cliëntervaringsonderzoek over 2018 deelnamen. Het verschil is echter niet significant.

Luisteren

Aan de jongeren is gevraagd of zij van mening zijn dat de hulpverleners goed naar hen luisteren. 88% vindt dat de hulpverleners goed naar hen luisteren.

Ondersteuning bieden aan andere gezinsleden

Tot slot is alleen aan de ouders gevraagd of de hulpverleners ook ondersteuning hebben geboden aan de overige gezinsleden. 81% van de ouders vond die ondersteuning voldoende tot goed. Dat resultaat komt vrijwel overeen met het resultaat van het cliëntervaringsonderzoek over 2018; 79%.

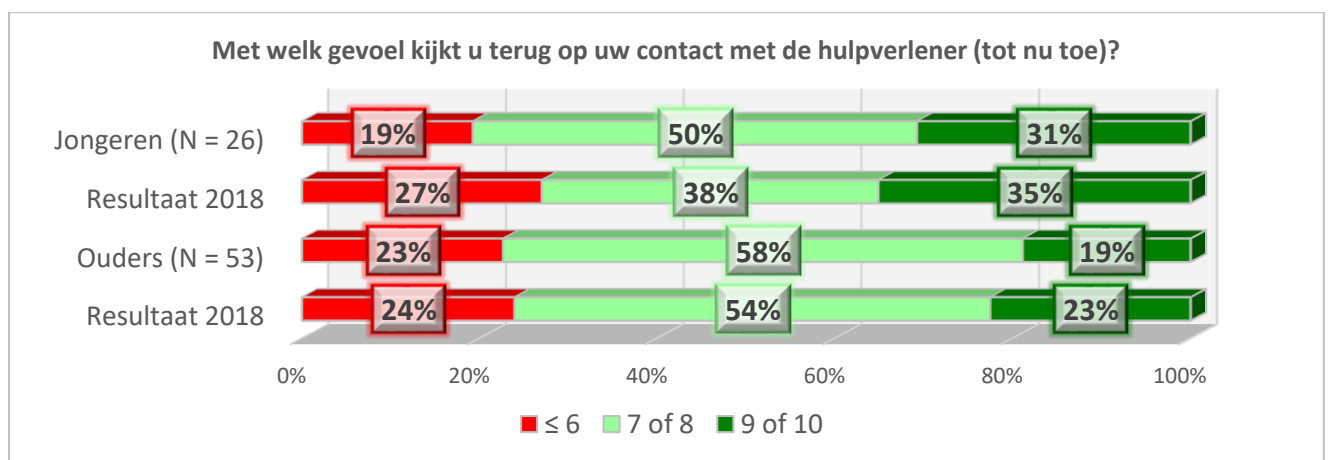
-

¹ Deze vraag is alleen aan de ouders gesteld, omdat de stelling ging over vragen en problemen met betrekking tot opvoeding.

Contact met hulpverleners

Aan zowel de jongeren als de ouders is gevraagd met welk gevoel zij terugkijken op hun contact met de hulpverlener (tot nu toe). Voor de interpretatie van de rapportcijfers zijn we vrijelijk uitgegaan van het principe waarmee de NPS-score² wordt berekend.

De jongeren kijken met een iets beter gevoel terug op hun contact met de hulpverleners dan de ouders. Gemiddeld geven de jongeren een 7,5 voor hun contact met de hulpverleners. De ouders geven gemiddeld een 7,0. Het verschil in waardering tussen de jongeren en ouders is echter niet significant. Als we de resultaten vrijelijk analyseren volgens de NPS-methode, dan zien we dat 31% (2018: 35%) van de jongeren een negen of een tien hebben gegeven. Bij de ouders is dat 19% (2018: 23%). 19% (2018: 27%) van de jongeren is kritischer over hun contact met de hulpverlener. Van de ouders is 23% (2018: 24%) kritischer. Met name bij de jongeren zien we een positieve verschuiving van de resultaten.



Figuur 7. Waardering contact met hulpverleners

De jongeren die aan dit onderzoek hebben deelgenomen zijn positiever over de hulpverleners dan de ouders.

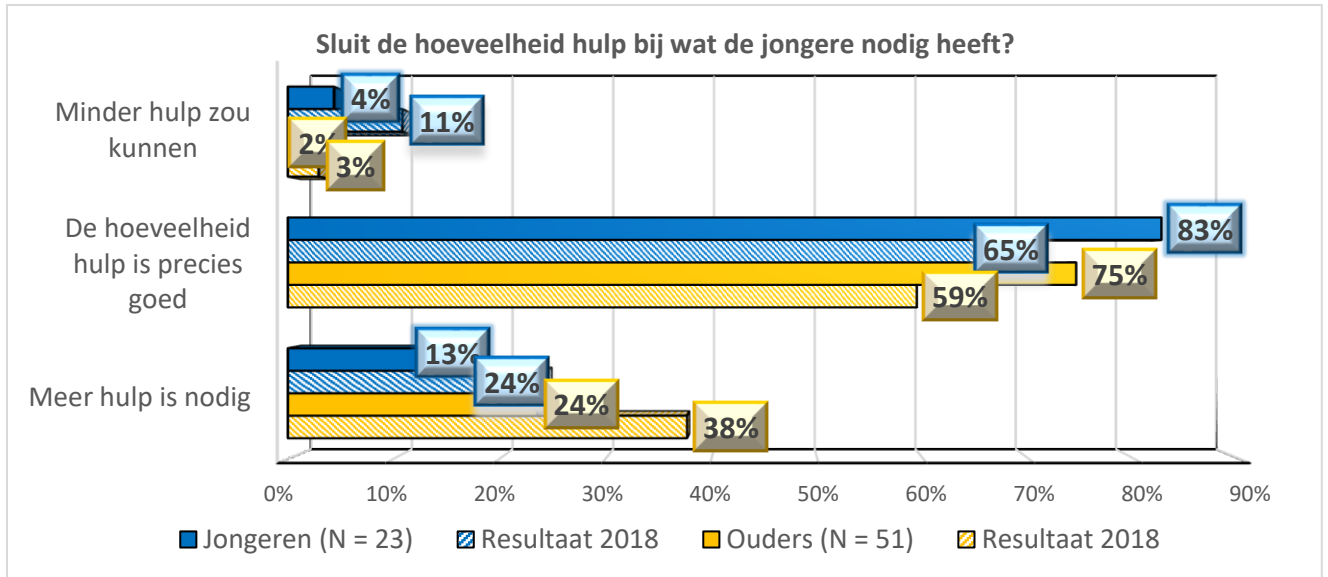
	<u>Doelgroep Jongeren</u>	<u>Doelgroep Ouders</u>
Wijk- en gezinswerker	8,0 (N = 7) (2018: 5,3)	6,9 (N = 13) (2018: 5,5)
Specialistische jeugdhulpverlener/zorgaanbieder	8,3 (N = 11) (2018: 7,6)	7,0 (N = 38) (2018: 7,5)
Ouders via persoonsgebonden budget	- (2018: 8,8)	7,3 (N = 3) (2018: 7,7)

Tabel 5. Waardering kwaliteit hulpverlening uitgesplitst naar hulpverleners

² De Net Promoter Score (NPS) is een manier om klanttevredenheid en klantloyaliteit te meten op basis van een schaal van 0 tot en met 10. Hoe hoger deze score, hoe tevredener en loyaler klanten en gebruikers zijn. Centraal staat de vraag hoe waarschijnlijk het is dat klanten het bedrijf of merk zouden aanbevelen aan anderen. De scores worden verdeeld in drie groepen: 1. *Promoters*: respondenten die een score 9 of 10 hebben gegeven, 2. *Neutrals*: respondenten die een score 7 of 8 hebben gegeven en 3. *Critici*: respondenten die een score 0 t/m 6 hebben gegeven. De methode is ontwikkeld door Fred Reichheld met Bain & Company.

Hoeveelheid hulp

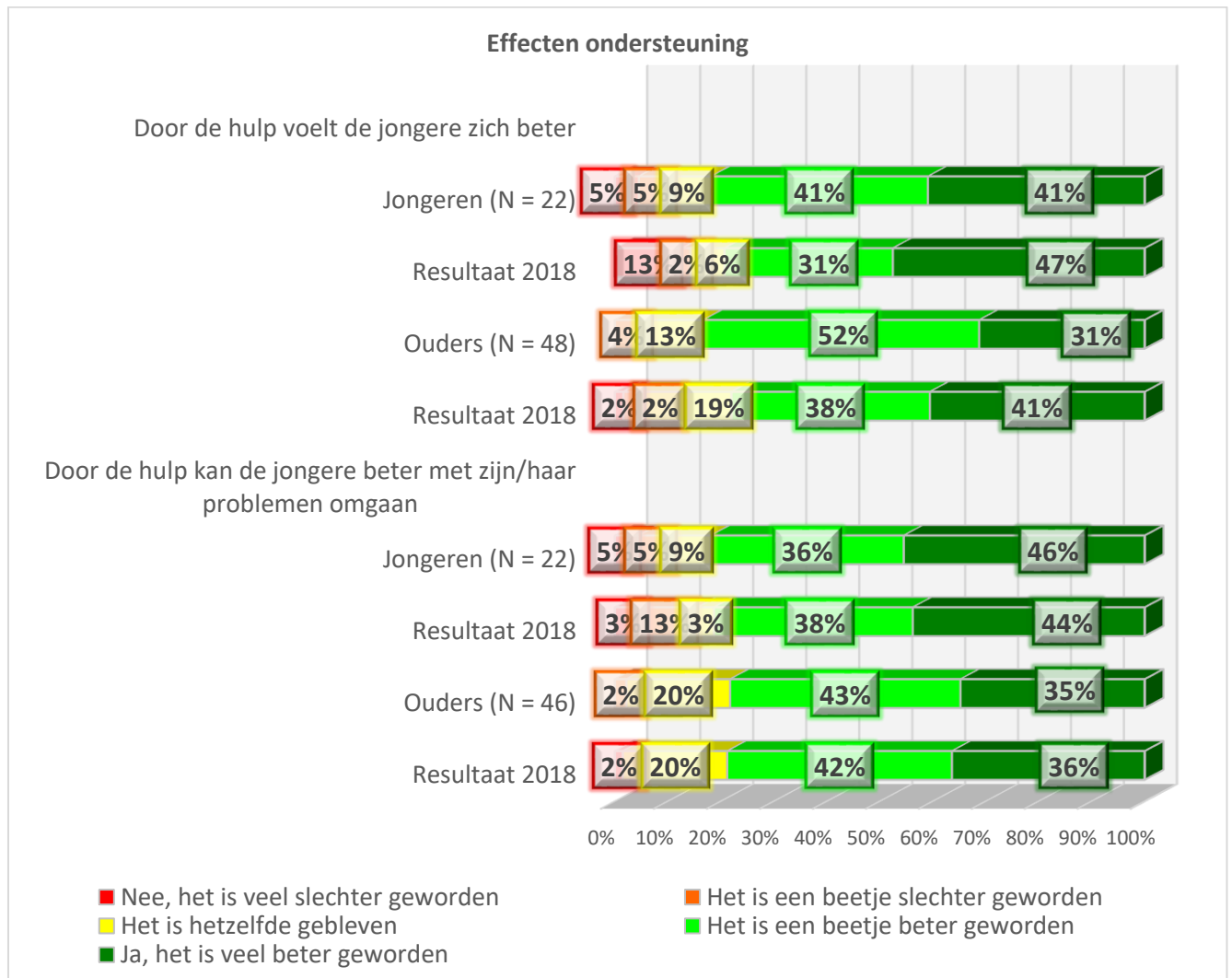
De hoeveelheid hulp die jongeren krijgen, sluit in meer dan driekwart van de gevallen goed aan op wat de jongeren (tot nu toe) nodig hebben. Het aantal jongeren en het aantal ouders dat zegt dat meer hulp nodig is, is in vergelijking met het cliëntervaringsonderzoek over 2018 gedaald.



Figuur 8. Is de hoeveelheid hulp voldoende?

3.3.2 Effectiviteit ondersteuning

In deze paragraaf wordt besproken wat de hulpverlening oplevert voor de jongeren en deels ook voor de ouders.



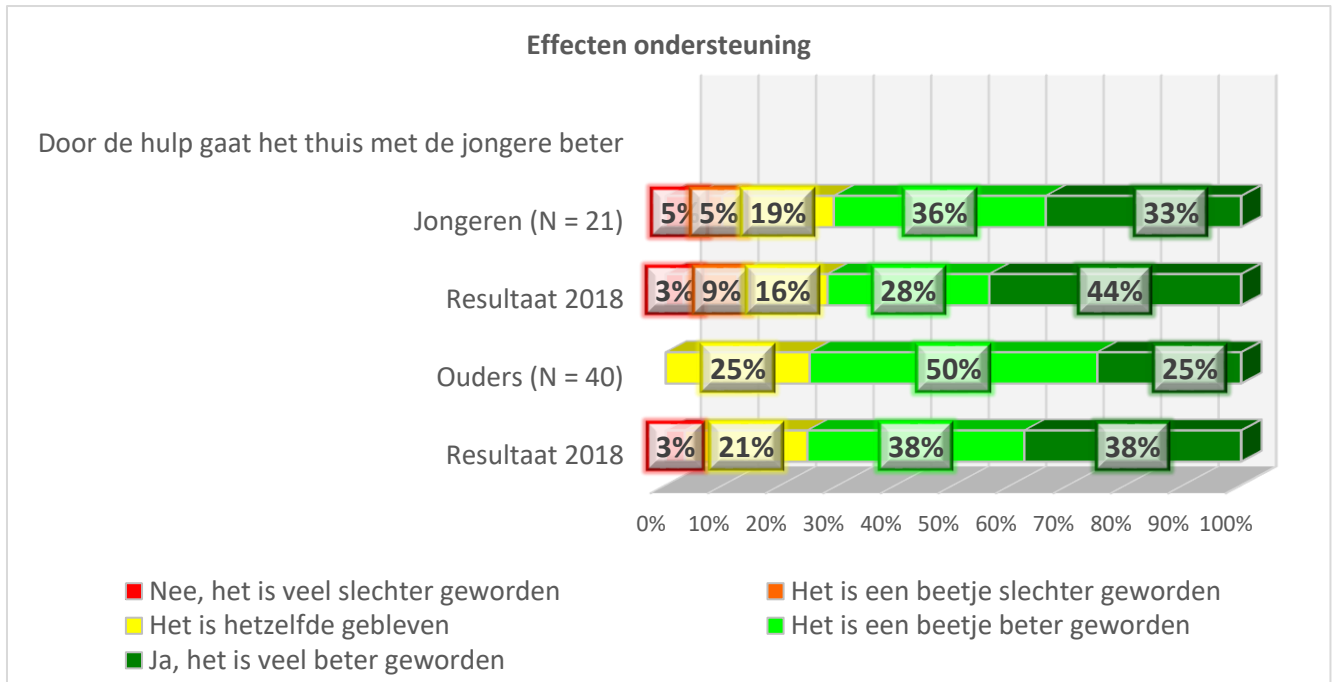
Figuur 9. Effectiviteit ondersteuning op welzijn jongere

Door de hulp voelt de jongere zich beter

Jongeren (82%) en ouders (82%) geven beiden aan dat de ondersteuning eraan bijdraagt dat de jongeren zich (een beetje) beter zijn gaan voelen. 41% van de jongeren zegt dat zij zich door de hulp veel beter zijn gaan voelen. Van de ouders zegt 31% dit.

Door de hulp kan de jongere beter met zijn/haar problemen omgaan

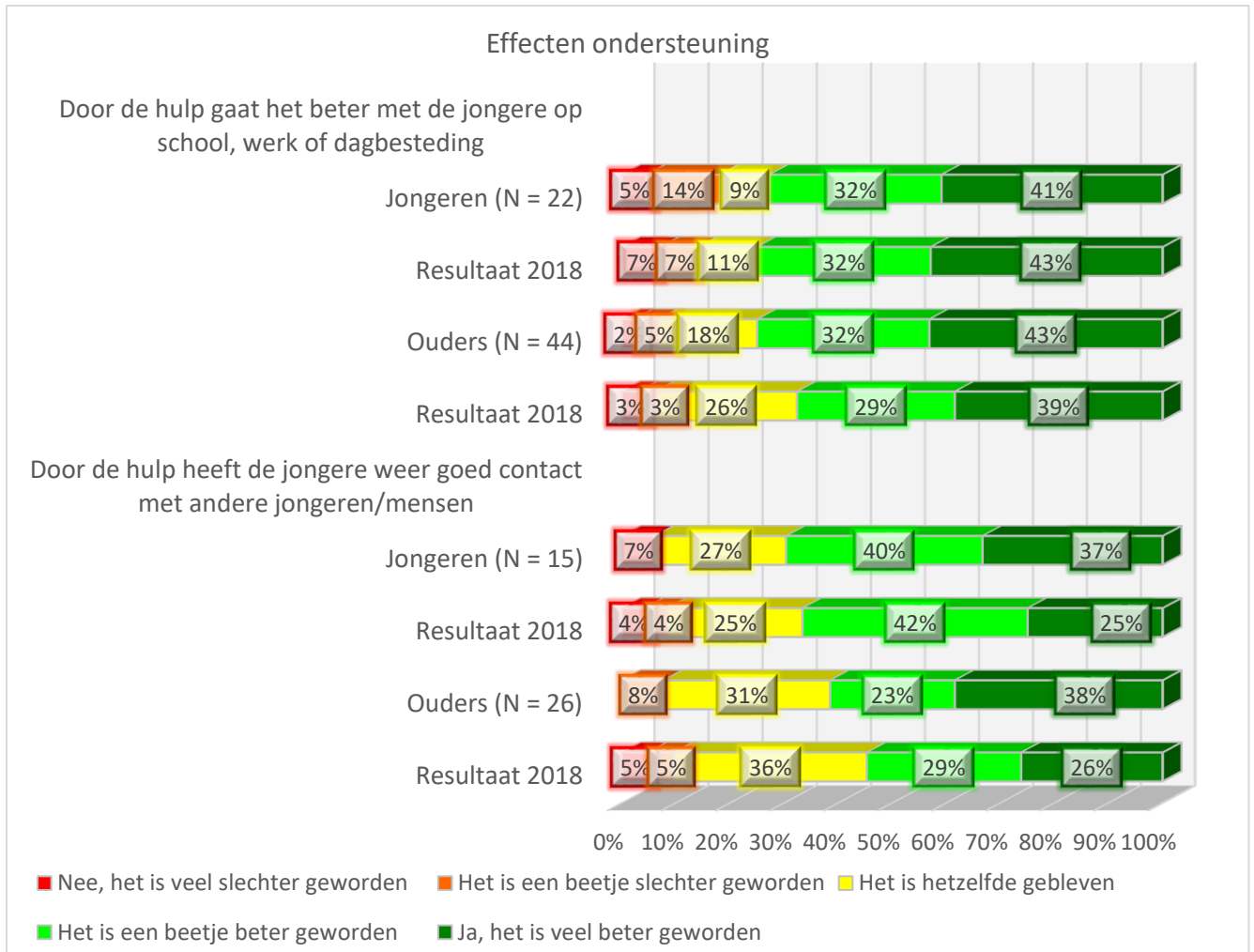
Door de hulp zegt 82% van de jongeren dat zij beter met hun problemen kunnen omgaan. Van de ouders zegt 78% dat hun kinderen beter met hun problemen kunnen omgaan door de hulp die zij krijgen. De resultaten liggen in lijn met de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.



Figuur 10. Effectiviteit ondersteuning op de thuissituatie

Door de hulp gaat het thuis met de jongere beter

Volgens 69% van de jongeren gaat het door de hulp in de thuissituatie beter met hen. Bij het vorige onderzoek was dat 72%. Net zoals bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018, zegt driekwart van de ouders dat het thuis beter gaat met hun kind. Wel zien we dat de groep die zegt dat het veel beter gaat is geslonken ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018.



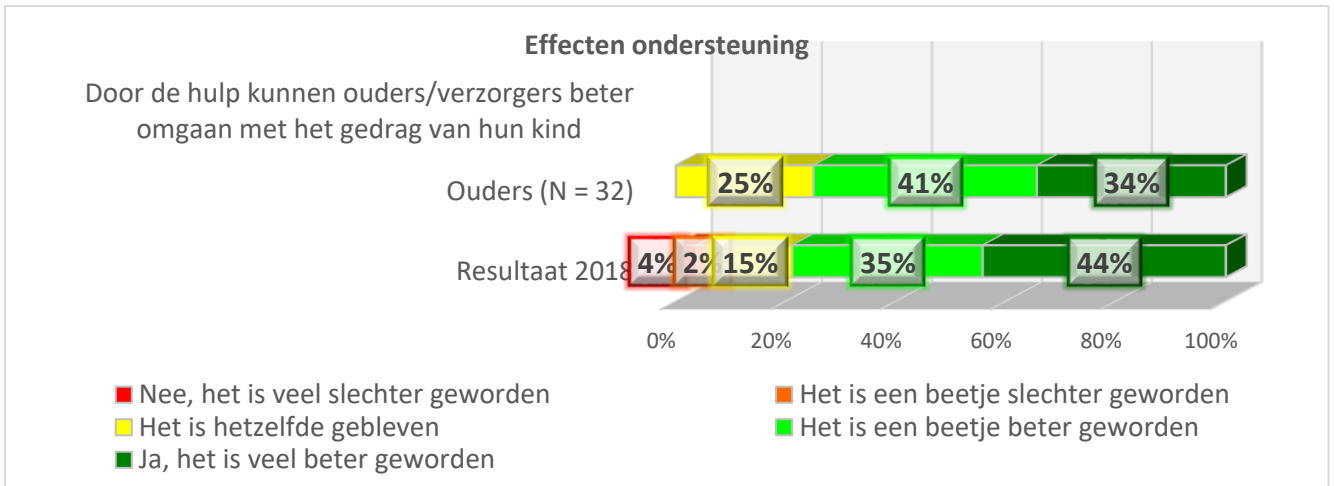
Figuur 11. Effectiviteit ondersteuning op het sociale leven

Door de hulp gaat het beter met de jongere op school, werk of dagbesteding

73% van de jongeren en 75% van de ouders vindt dat het door de hulp (een beetje) beter gaat op school, werk of de dagbesteding. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 waren deze resultaten respectievelijk 75% en 68%.

Door de hulp heeft de jongere weer goed contact met andere jongeren/mensen

De hulpverleningstrajecten lijken het minste invloed te hebben op de kwaliteit van de contacten van jongeren met andere personen, want het aantal respondenten dat deze vraag niet heeft beantwoord is duidelijk hoger dan bij de andere stellingen. Dit was bij het vorige onderzoek ook al zo. 77% van de jongeren en 61% van de ouders zeggen dat het contact met anderen door de hulp (een beetje) is verbeterd. Deze resultaten zijn verbeterd ten opzichte van het cliëntervaringsonderzoek over 2018; 67% respectievelijk 55%.



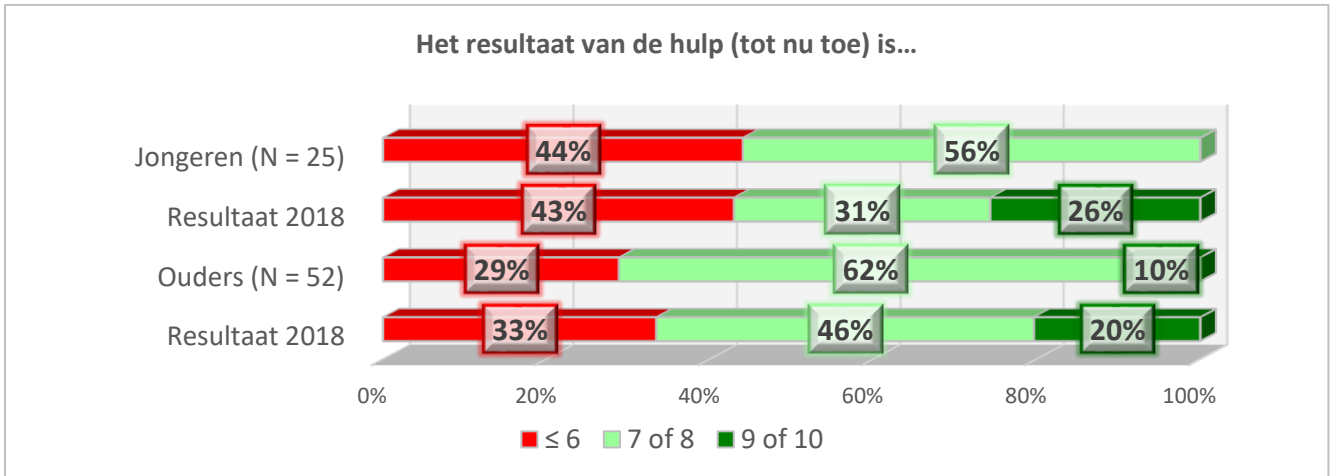
Figuur 12. Effectiviteit ondersteuning op ouders

Door de hulp kunnen ouders/verzorgers beter omgaan met het gedrag van hun kind

Van de ouders en verzorgers vindt 75% dat zij door de hulpverlening beter om kunnen gaan met het gedrag van hun kind. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 vond 83% dat. Volgens 34% van de ouders kunnen zij nu veel beter omgaan met het gedrag van hun kind. Vorig keer was dat 44%.

Effectiviteit hulpverlening

Aan de jongeren en de ouders is gevraagd of zij door middel van een score op een schaal van 0 (= niet merkbaar) tot en met 10 (= heel erg groot) kunnen aangeven in welke mate het resultaat van de hulpverlening (tot nu toe) merkbaar is.



Figuur 13. Resultaat hulpverlening

De jongeren die aan dit onderzoek meededen geven een 6,6 als gemiddelde score voor het resultaat van de hulpverlening (tot nu toe) en de ouders een 6,5. Bij het cliëntervaringsonderzoek over 2018 was dat gemiddelde bij beide groepen een 6,5.

Geen enkele jongere die aan dit onderzoek heeft meegedaan (2018: 26%) vindt het resultaat van de hulpverlening heel erg groot. 56% (2018: 31%) van de jongeren vindt dat de hulp wel merkbare invloed heeft, maar 44% (2018: 43%) van de jongeren is kritischer over het resultaat en vindt het effect minder merkbaar. Kijken we naar de ouders, dan zien we dat 10% (2018: 20%) aangeeft dat het resultaat van de hulpverlening heel erg groot is en 62% (2018: 46%) vindt het resultaat ruim voldoende. 29% (2018: 33%) is daarentegen kritischer over het resultaat van de hulpverlening.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Ouders</i>
Wijk- en gezinswerker	7,1 (N = 7)	6,2 (N = 13)
Specialistische jeugdhulpverlener/zorgaanbieder	7,1 (N = 11)	6,5 (N = 38)
Ouders via persoonsgebonden budget	-	7,0 (N = 3)

Tabel 6. Gemiddelde waardering voor resultaat hulpverlening per zorgaanbieder

In de bovenstaande tabel valt op dat de jongeren, hoewel klein in aantal, positiever zijn over de wijk- en gezinswerker en de specialistische jeugdhulpverlener dan de ouders.

Bij een paar aandoeningen zien we dat jongeren het resultaat van de hulpverlening hoger waarderen dan de ouders, zoals bij gedragsproblemen, psychische problemen en problemen thuis.

	<i>Doelgroep Jongeren</i>	<i>Doelgroep Ouders</i>
Gedragsproblemen	6,3 (N = 7)	5,5 (N = 11)
Psychische problemen	6,4 (N = 7)	4,8 (N = 5)
Verstandelijke beperking	6,5 (N = 4)	6,7 (N = 7)
Lichamelijke beperking	6,5 (N = 4)	7,0 (N = 2)
Leerproblemen	6,5 (N = 6)	6,7 (N = 16)
Problemen thuis	6,8 (N = 5)	5,4 (N = 5)
Anders	7,0 (N = 8)	6,5 (N = 20)

Tabel 7. Gemiddelde waardering voor resultaat hulpverlening per aandoening

Analyse:

Voor de jongeren geldt dat er twee indicatoren zijn die een significante invloed hebben op het resultaat van de hulpverlening, namelijk de mate waarin de jongere zich beter voelt en of de jongere beter kan omgaan met zijn of haar problemen. De ouders beoordelen het resultaat van de hulpverlening voornamelijk op hoe het kind zich voelt.

Een aantal jongeren en ouders hebben een toelichting gegeven op de score.

Jongeren:

In totaal hebben twaalf jongeren een toelichting gegeven op hun score over wat de zorgverlening voor hen (tot nu toe) heeft opgeleverd:

1. In algemene zin geven een paar jongeren aan dat zij tevreden zijn over de hulpverleners. Bij sommige jongeren moest de hulp ten tijde van het onderzoek nog starten en één jongere is niet zo tevreden vanwege onvoldoende uitleg.
2. Drie jongeren hebben iets gezegd over de vooruitgang die zij geboekt hebben. Zij geven aan dat zij door de ondersteuning gegroeid zijn.

Ouders:

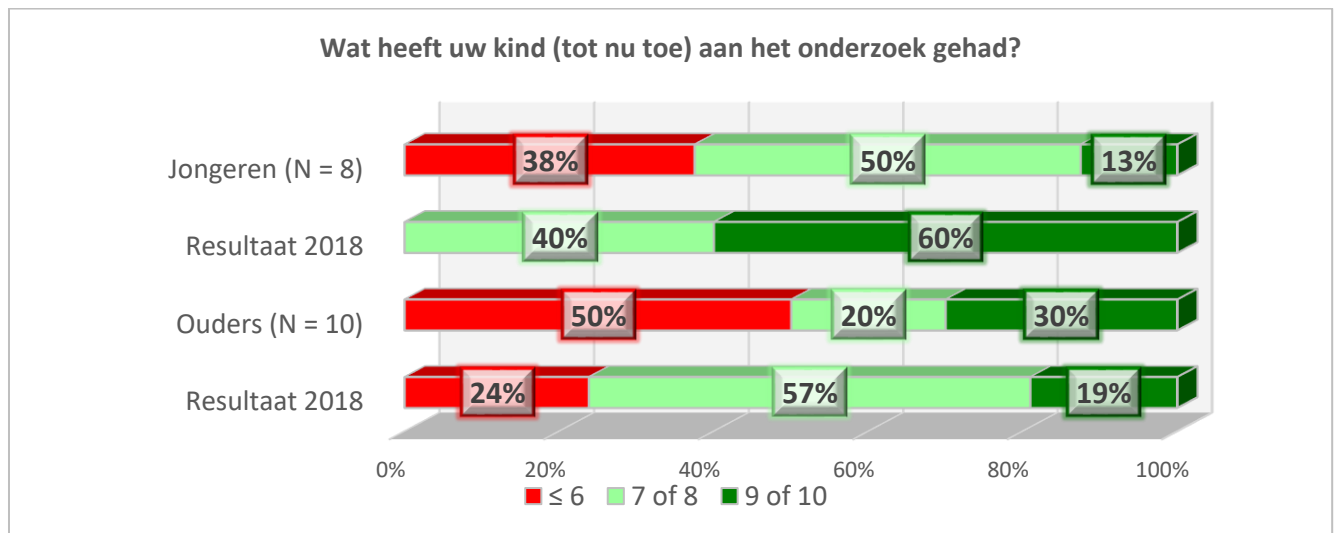
Van de ouders die aan dit onderzoek hebben deelgenomen, hebben 32 ouders een toelichting gegeven op hun score over wat de hulpverlening tot nu toe voor hun kinderen en eventueel ook voor henzelf heeft opgeleverd. We bespreken de top drie.

1. Zeven ouders hebben iets gezegd over de *hulpverleners*. Vier van deze ouders zijn positief over de hulpverleners, met name over het contact en de communicatie. Drie ouders zijn minder tevreden. Hierbij gaat het vooral over het gebrek aan ervaring van de hulpverlener, de lange wachttijd en dat er geen duidelijke doelstellingen zijn gesteld.
2. Over de algemene vooruitgang hebben eveneens zeven ouders iets gezegd. Drie ouders zijn positief en zien dat hun kind vooruitgaat. Vier ouders zijn gematigder en geven aan nog geen oordeel over de vooruitgang te kunnen geven, omdat hun kind nog niet ver genoeg is in het hulpverleningstraject.
3. Vier ouders hebben iets over het wijkteam gezegd en zijn hier niet positief over, vanwege de communicatie en grensoverschrijdend gedrag.

3.3.3 Onderzoeken

Sommige onderzoeksdeelnemers hadden ten tijde van de uitvoering van dit cliëntervaringsonderzoek alleen nog maar een onderzoek gehad om te bepalen of sprake is van een bepaalde aandoening of probleem. Aan deze onderzoeksdeelnemers is gevraagd wat zij (tot nu toe) aan dat onderzoek hebben gehad.

Uit de onderstaande figuur blijkt dat vijf van de acht jongeren en vijf van de tien ouders positief zijn over die onderzoeken. Het resultaat van dit cliëntervaringsonderzoek is minder positief dan bij het vorige onderzoek, maar gezien het zeer geringe aantal respondenten kunnen hier geen conclusies aan verbonden worden.



Figuur 14. Effecten onderzoeken

BIJLAGE I GEBRUIKTE SCHATTINGS- EN ANALYSEMETHODEN

1. Frequentieanalyse

De resultaten van de gesloten vragen worden weergegeven aan de hand van percentages waarmee de diverse antwoordmogelijkheden zijn aangekruist. Een frequentieanalyse levert een eerste blik op van de verzamelde data.

2. Gemiddelde beoordeling variabelen

Het gemiddelde is het aantal waarden bij elkaar opgeteld, gedeeld door het aantal keren dat een waarde voorkomt. Door een gemiddelde te berekenen kan bepaald worden waar het zwaartepunt van een reeks waarden ligt.

3. Spreiding

Spreiding is een begrip uit de statistiek, waarmee in algemene zin wordt aangeduid hoe ver waarden uit elkaar liggen.

4. Kruisanalyses

Met behulp van kruisanalyses kan een uitspraak gedaan worden over de beoordeling door verschillende doelgroepen en of er verschillen zijn in de beoordelingen tussen die groepen.

5. Beoordeling betrouwbaarheidsinterval

Voor het betrouwbaarheidsinterval geldt dat, wanneer het nemen van de steekproef en het vervolgens berekenen van een schatting een groot aantal keren herhaald zou worden, in gemiddeld X van de 100 gevallen het betrouwbaarheidsinterval de te schatten waarde zal bevatten. Let wel: op basis van steekproeven kunnen uitspraken nooit met absolute zekerheid worden gedaan.

6. Spearman's Rho

Met behulp van de toets Spearman's Rho kan worden aangetoond of twee waarden met elkaar samenhangen.

7.N.

"N" is het aantal respondenten dat een bepaalde vraag heeft beantwoord.

8. T-Toets

De T-toets wordt gebruikt wanneer getoetst moet worden of twee steekproeven een significant verschillend gemiddelde hebben.

9. Regressieanalyse

Regressieanalyse is een statistische techniek voor het analyseren van gegevens waarin (mogelijk) sprake is van een specifieke samenhang, aangeduid als regressie.