

**RAPPORT**

# Cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet Jongeren 2023

Gemeente Nijmegen



# Clïëntervaringsonderzoek 2023

## Gemeente Nijmegen – Jongeren

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) jeugdhulp voor jongeren over 2023. De uitkomsten betreffen een integrale waardering van de ervaren dienstverlening vanuit de Jeugdwet. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoeks- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit jongeren (van 15 tot 21 jaar) die in 2023 jeugdhulp hebben aangevraagd en hebben ontvangen. Jongeren kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat ook steeds de score van de voorgaande meetjaren. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (verschillen zijn niet getoetst op significantie).

### Aantallen

|             |     |
|-------------|-----|
| Uitgenodigd | 759 |
| Ingevuld    | 111 |
| Respons     | 15% |

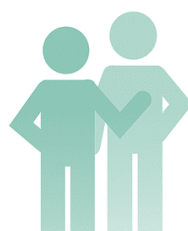
### CONTACT



2022: 74%  
2021: 76%  
2020: 85%

**81%**

wist waar zij moest zijn om de hulpvraag te melden



2022: 75%  
2021: 77%  
2020: 87%

**71%**

had het gevoel dat er naar hem/haar werd geluisterd



2022: 78%  
2021: 80%  
2020: 85%

**80%**

werd goed geholpen bij vragen en problemen

### KWALITEIT

**7,1**

2022: 6,8  
2021: 7,2  
2020: 7,2

is het gemiddelde cijfer voor het gesprek

**7,4**

2022: 6,9  
2021: 7,3  
2020: 7,5

is het gemiddelde cijfer voor hoe de hulp geregeld is

**7,8**

2022: 7,5  
2021: 7,5  
2020: 7,9

is het gemiddelde cijfer voor de hulpverleners

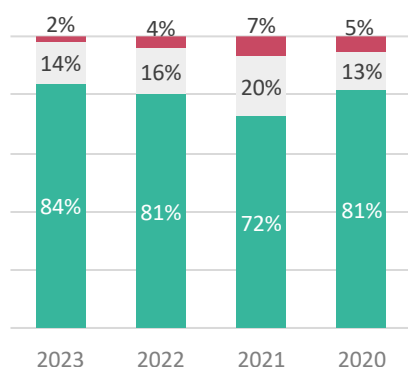
**7,5**

2022: 7,1  
2021: 7,2  
2020: 7,7

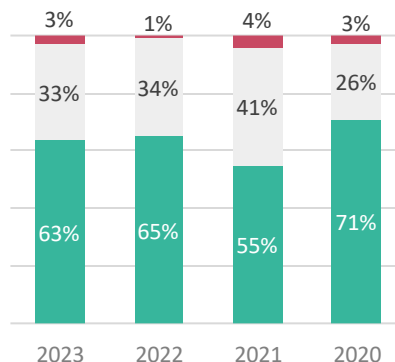
is het gemiddelde cijfer voor de hulp

### RESULTAAT

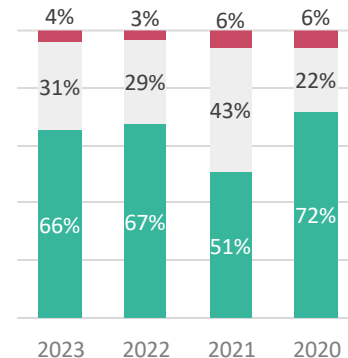
### Door de hulp:



...voel ik me beter



...gaat het thuis beter



...gaat het beter op school werk of dagbesteding

■ het gaat (veel) beter ■ het is hetzelfde ■ 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 Jouw hulpvraag</b>            | <b>6</b> |
| <b>2.2 Hoe is je hulp geregeld?</b>  | <b>7</b> |
| <b>2.3 Hoe goed vind je de hulp?</b> | <b>8</b> |



# 1 | Inleiding

## 1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Nijmegen is het belangrijk om te weten hoe inwoners de jeugdhulp hebben ervaren. Deze hulp wordt door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog, ondersteuning in de opvoeding of pleegzorg.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ 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 de volgende thema's:

- 1) De toegang tot de jeugdhulp. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en hun ouders/verzorgers met het aanvragen van jeugdhulp. Wanneer jongeren en/of hun ouders of verzorgers 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. Na een gesprek kan hulp worden aangeboden. De gemeente wil inzicht krijgen in de ervaringen van jongeren en hun ouders/verzorgers 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 (van 15 tot 21 jaar) uit de gemeente Nijmegen die in 2023 jeugdhulp hebben aangevraagd. Daarnaast zijn ouders/verzorgers (van kinderen van 0 tot 15 jaar) voor het onderzoek uitgenodigd. Op basis van de aanvraag hebben jongeren (en/of ouders/verzorgers) een positieve beschikking ontvangen. Jongeren (en ouders/verzorgers) hebben daarmee in 2023 gebruik gemaakt van een vorm van jeugdhulp. Niet alle jongeren en ouders/verzorgers hebben een uitnodiging ontvangen; er is sprake van een steekproef waarbij alle jongeren en ouders/verzorgers van kinderen die 'in verblijf' zitten in ieder geval wel een uitnodiging hebben ontvangen.

### 1.2.2 Methode

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. Na afloop van elk kwartaal werden jongeren en hun ouders/verzorgers, die in het kwartaal ervoor hulp hadden aangevraagd, uitgenodigd voor het onderzoek. Doordat de vragenlijst snel na de aanvraag verstuurd wordt, is het onderwerp actueel en zijn ervaringen van jongeren en ouders/verzorgers betrouwbaarder.

Jongeren en ouders/verzorgers hebben per post een uitnodigingsbrief, een vragenlijst en een 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 hun ouders/verzorgers die de vragenlijst nog niet hadden ingevuld en die zich niet hadden afgemeld een herinneringsbrief. Iedereen had in principe zes weken de tijd om te reageren. Bij de vierde meting (in maart 2024) is de dataverzamelingsperiode ingekort tot vier weken, zodat de resultaten op tijd beschikbaar waren. Er is voor deze meting geen herinneringsbrief verstuurd.



## Vragenlijst

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst. ZorgfocuZ heeft samen met de gemeente geïnventariseerd welke thema's belangrijk zijn om uit te vragen. De opgestelde vragenlijst bedoeld voor jongeren is in het bijlagenrapport opgenomen en gaat 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 jongeren 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 jongeren, alsook de bijbehorende respons en nauwkeurigheidsmarge.

| Responstabel Jongeren          |     |
|--------------------------------|-----|
| Aantal verstuurd uitnodigingen | 759 |
| Aantal ingevulde vragenlijsten | 111 |
| Respons                        | 15% |
| Nauwkeurigheidsmarge           | 9%  |

Landelijk gezien ligt de respons voor jongeren rond 10%<sup>1</sup>. De respons voor de gemeente Nijmegen ligt hoger ten opzichte van andere gemeenten. In bovenstaande tabel staat de nauwkeurigheidsmarge van het onderzoek. Doordat niet alle jongeren 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-cliënten). In dit onderzoek kan de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 9% onder of boven de uitkomst van de huidige respondenten liggen. Met andere woorden, als 50% van de respondenten in de steekproef het eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie tussen 41% en 59% zijn.

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 boven de grens. Resultaten dienen daarom zorgvuldig geïnterpreteerd te worden.

<sup>1</sup> Geraadpleegd op 24-04-2024: <https://vng.nl/artikelen/clientervaringsonderzoek-wmojeugd-2020>.

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



## 1.3 Leeswijzer

Dit rapport bevat de resultaten van jongeren. Jongeren en ouders/verzorgers zijn apart aangeschreven met een eigen vragenlijst. Resultaten zijn in separate rapporteren gepresenteerd. In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaringen van jongeren met de toegang tot de Jeugdhulp en met de kwaliteit en het effect van de hulp.

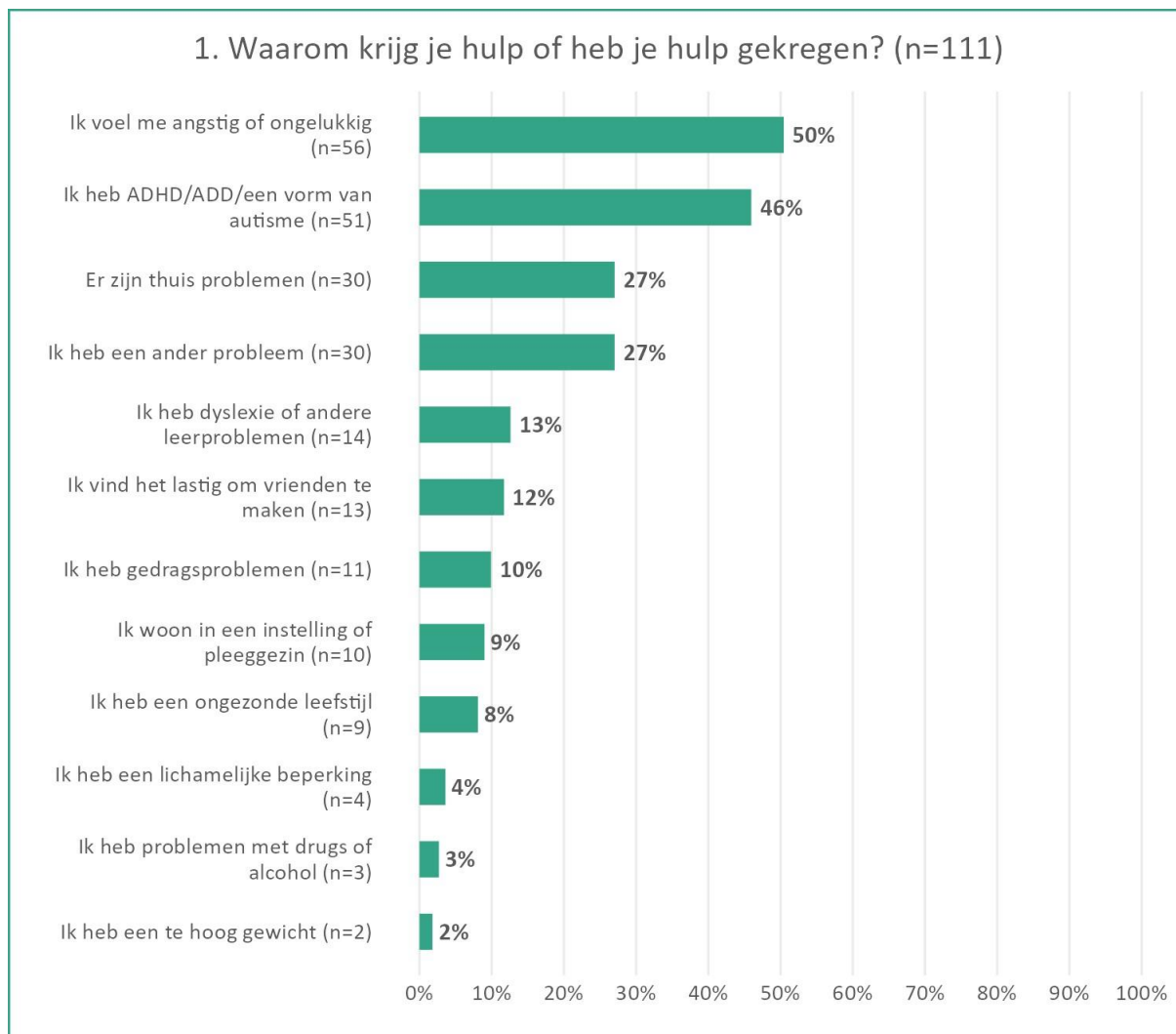
De resultaten zijn in grafieken gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'niet van toepassing'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Wanneer de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).



## 2 | Resultaten

### 2.1 Jouw hulpvraag

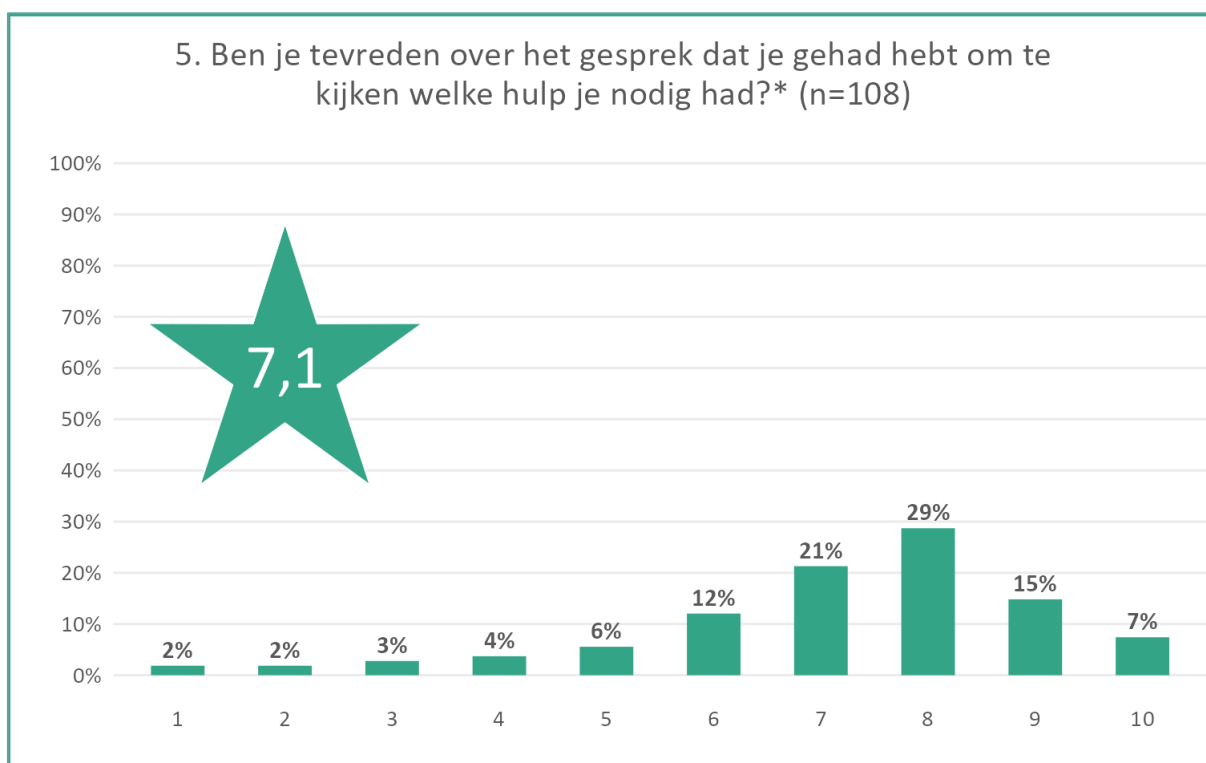
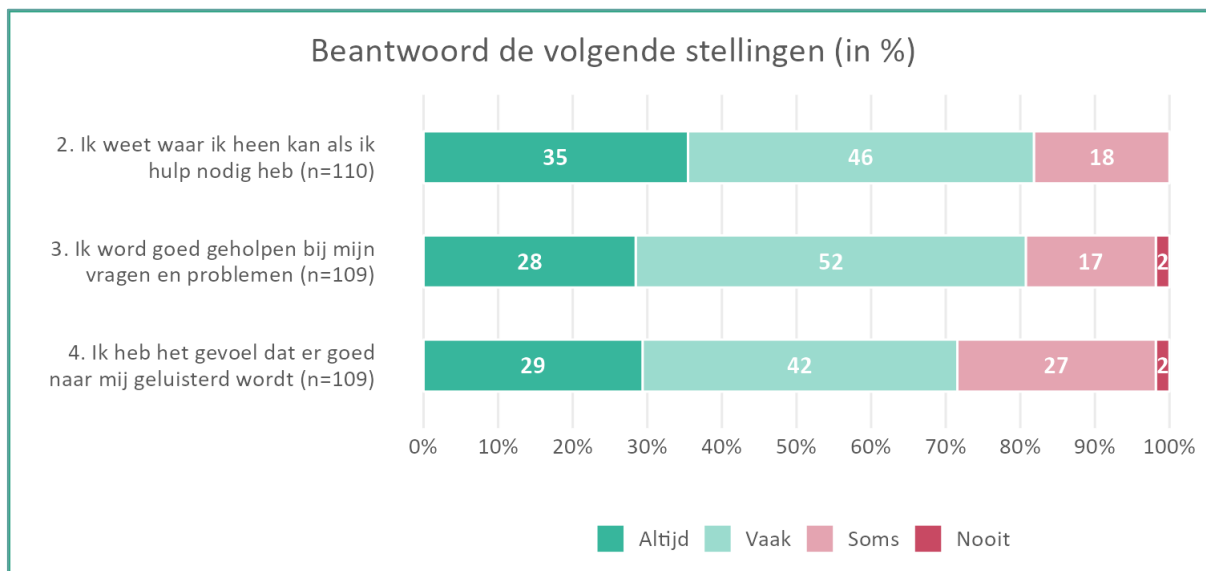
Verschillende vormen van jeugdhulp bestaan. Afhankelijk van de hulpvraag wordt bepaalde hulp geregeld. Deze paragraaf laat zien waarom respondenten hulp krijgen of hebben gekregen in 2023.



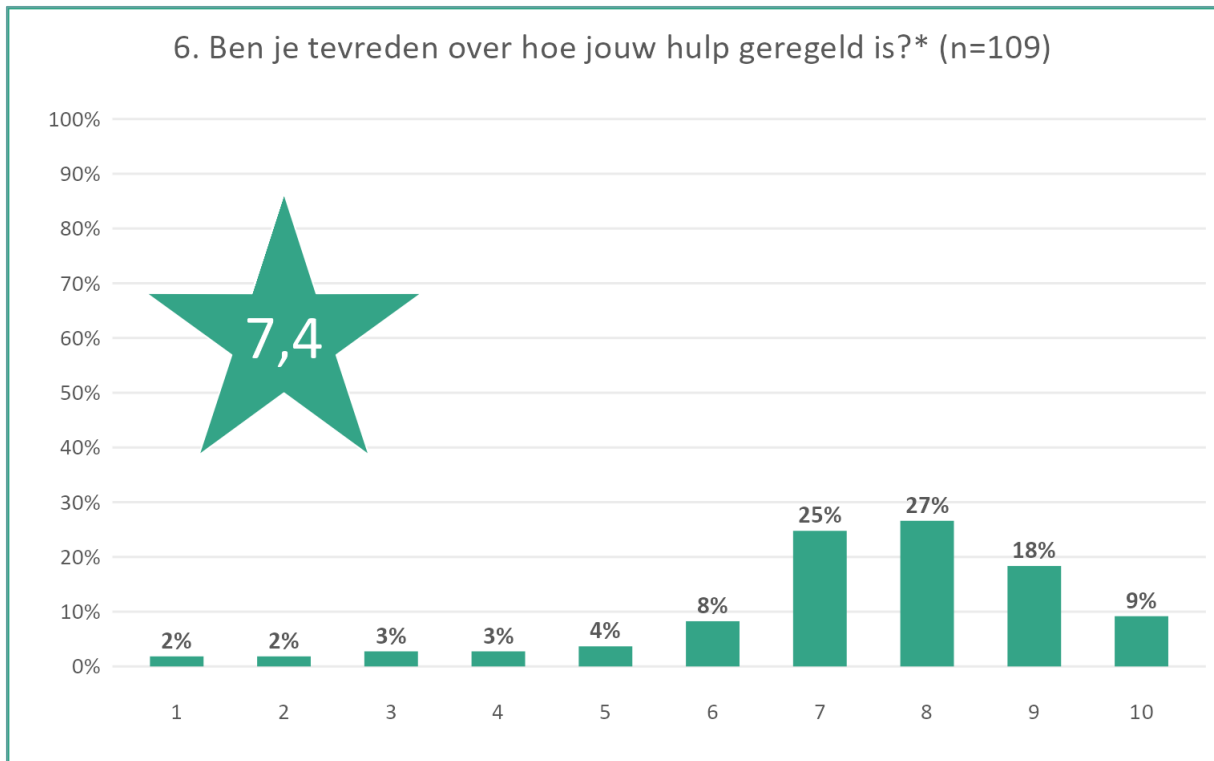
Het gaat hier om een meerkeuzevraag; respondenten kunnen meerdere antwoordopties aankruisen. Om deze reden tellen de percentages mogelijk niet op tot 100%. Bij antwoordoptie 'Ik heb een ander probleem' geven respondenten onder andere de volgende toelichtingen: AD(H)D (1x); angst/paniek; autisme; automutilatie; eetstoornis; depressief; diabetes; fysieke klachten; genderdysforie; OCD; problemen met school/werk; psychische klachten; PTSS; slaapproblemen; suïcidaal.

## 2.2 Hoe is je hulp geregeld?

Als jongeren of ouders/verzorgers een aanvraag voor hulp doen, komen ze in contact met de gemeente. De gemeente zorgt ervoor dat de aanvragen behandeld worden en dat er een gesprek plaatsvindt. Aan respondenten is gevraagd hoe zij het contact met de gemeente hebben ervaren.



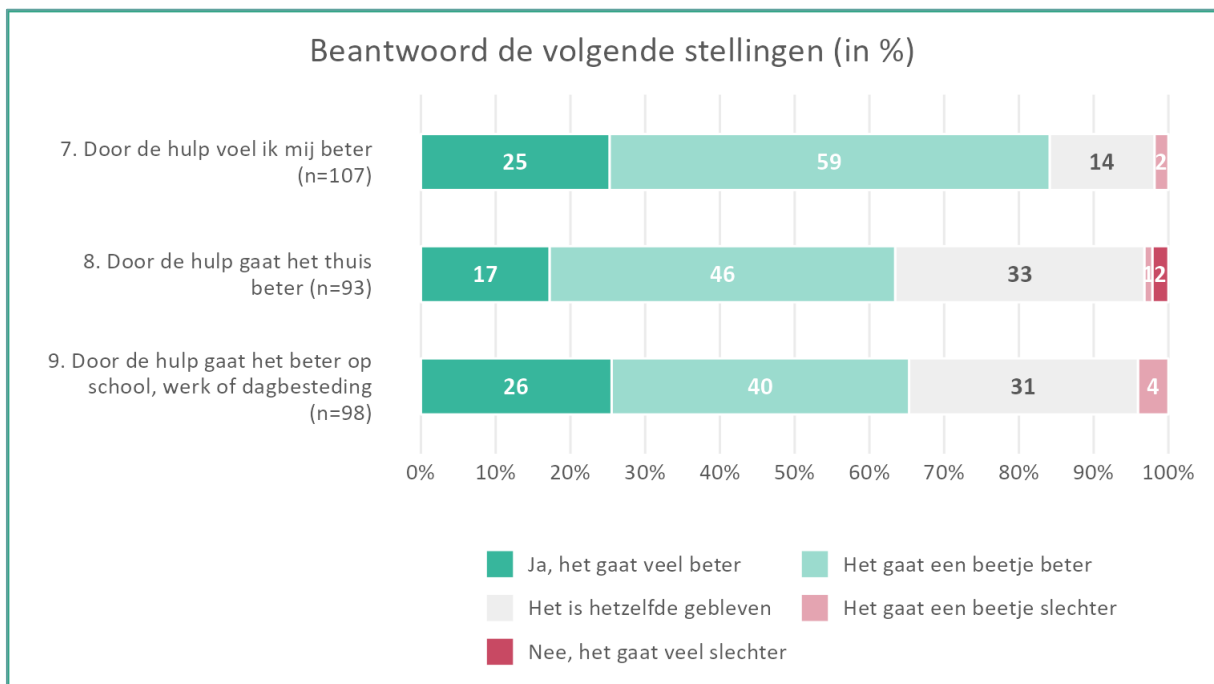
\*Betekenis schaal: 1=heel ontevreden; 10=heel tevreden.



\*Betekenis schaal: 1=heel ontevreden; 10=heel tevreden.

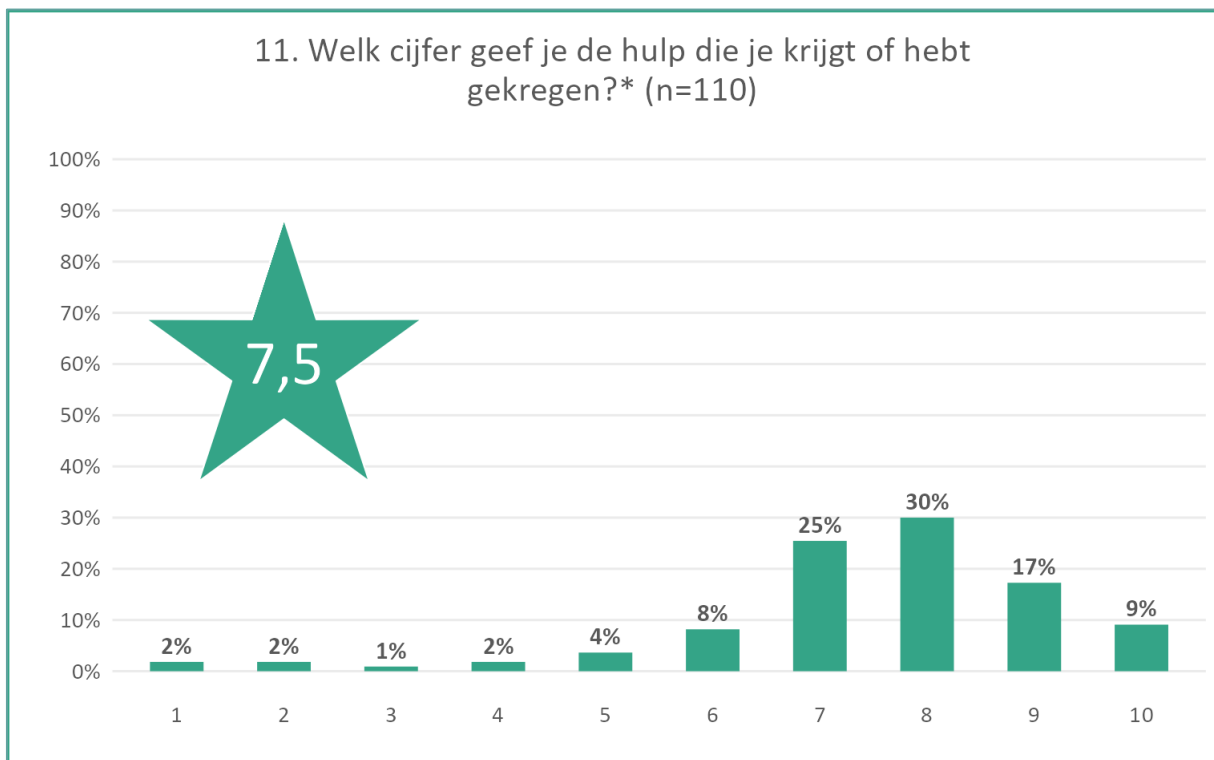
## 2.3 Hoe goed vind je de hulp?

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





\*Betekenis schaal: 1=heel ontevreden; 10=heel tevreden.



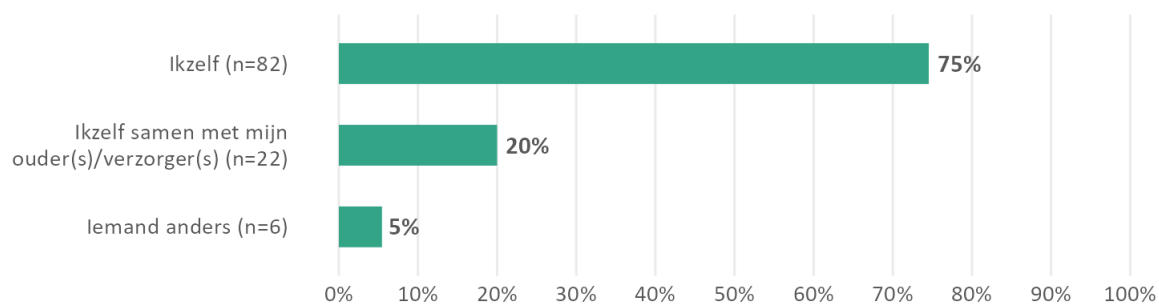
\*Betekenis schaal: 1=heel ontevreden; 10=heel tevreden.

## Vraag 12

De toelichtingen bij vraag 12 'Heb je nog tips of opmerkingen over de hulp die je krijgt of hebt gekregen?' zijn integraal en geanonimiseerd opgenomen in het bijlagenrapport.



### 13. Wie heeft deze vragenlijst ingevuld? (in %) (n=110)



**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**

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](mailto:contact@zorgfocuz.nl)  
[www.zorgfocuz.nl](http://www.zorgfocuz.nl)

