



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2022

Niet de cijfers maar de mens centraal





INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	7
Resultaten	10
• Contact	11
• Het gesprek	14
• Hulp/ondersteuning	16
• Kwaliteit	17
• Effect	20
• Plus- en aandachtspunten	24
• Tips	25
Bijlagen	26



INLEIDING



INLEIDING

Gemeente Wijk bij Duurstede is in het kader van de Jeugdwet verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten met de dienstverlening van de gemeente en van zorg-/ondersteuningsaanbieders in het kader van zelfredzaamheid of opvoed-/opgroeiproblematiek. Het onderzoek heeft via de verkregen antwoorden als doel het verschaffen van gedegen inzicht in de mate waarin het beleid binnen het Sociaal domein van de gemeente bijdraagt aan de zelfredzaamheid, verbetering van de leefsituatie en het perspectief van de cliënt.

Het Cliëntervaringsonderzoek is afgenomen onder cliënten die in 2022 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal standaard vragen die zijn opgesteld door het VNG en het ministerie van VWS aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente, de kwaliteit en het effect van de hulp.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

cliënten die in 2022 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Ouders/verzorgers hebben een vragenlijst ontvangen indien de cliënt 15 jaar of jonger is. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt de mogelijkheid gekregen om zelf deel te nemen.

Veldwerkmethode

Online

Veldwerkperiode

juli en augustus 2023

Respons

	Populatie	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Populatie	735	52	7,1%	Niet representatief

Rapportage

Het aantal cliënten kan per vraag variëren, omdat de cliënten die een vraag met "niet van toepassing" hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Bij de interpretatie van deze resultaten moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de uitkomsten niet representatief zijn.

Pluspunten

- Over het algemeen zijn cliënten positief over de kwaliteit van de hulp. Zo vindt 82% dat ze de hulp krijgt die ze nodig heeft en 75% heeft wat aan de hulp die ze krijgt. 76% geeft aan dat zij mag meedenken bij de keuzes over de hulp en 70% vindt de hulp goed.
- Drie kwart van de cliënten (75%) vindt de hulpverlener professioneel en 71% vindt het contact met de hulpverlener fijn. Daarnaast geeft 70% aan dat ze serieus genomen worden door de hulpverlener.
- Cliënten waarderen de jeugdconsulent met een gemiddeld rapportcijfer van een 7,4.
- Een meerderheid van de cliënten (70%) geeft aan dat het beter met ze gaat en dat de hulp goed geholpen heeft (65%).

Aandachtspunten

- Hoewel de meerderheid van de cliënten (60%) wist waar zij terecht kon voor hulp, wist 40% dit niet.
- 27% van de cliënten geeft het gesprek met stichting Binding een onvoldoende (5 of lager).
- Bij de vraag 'Wat kan beter aan de hulp' benoemen cliënten onder andere dat de wachttijden lang zijn, dat afspraken niet nagekomen worden en dat de communicatie niet altijd goed verloopt.
- 63% van de cliënten vindt niet dat de hulp eerder afgerond had kunnen worden en 60% van de cliënten was niet toe aan minder hulp.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij onderstaande aanbevelingen geven. Wel moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten niet representatief zijn.

❖ Deel de uitkomsten van het onderzoek

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de jeugdconsulenten, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en hier transparant over zijn. Daarnaast kan het ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor zij verder gemotiveerd zijn om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met de aandachtspunten.

❖ Bekijk welke mogelijkheden er zijn om de snelheid van het proces te verbeteren

Ongeveer drie op de tien cliënten geeft bijvoorbeeld aan dat zij niet binnen 6 weken een eerste gesprek heeft gehad met de jeugdconsulent van de gemeente. Ook in de open vragen worden de lange wachttijden bij zowel de gemeente als de zorgaanbieders als verbeterpunt genoemd. Ga daarom, in samenwerking met de zorgaanbieders, na waar in het proces er mogelijk verbeteringen kunnen worden aangebracht en communiceer duidelijk naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten.

Ga na hoe het effect van de zorg verbeterd kan worden op de lange termijn

- ❖ De meeste cliënten geven aan dat de hulp hen ten goede komt en dat er verbetering plaatsvindt. Toch is er ook een deel van de cliënten die aangeeft geen/weinig effect van de hulp te ondervinden. Zo geeft slechts 44% aan zonder de hulp verder te kunnen. Ga na, bijvoorbeeld door het toevoegen van een open toelichtingsvraag of door het doen van verdiepend onderzoek, wat cliënten nodig hebben om een duurzaam effect te hebben van de hulp/ondersteuning.



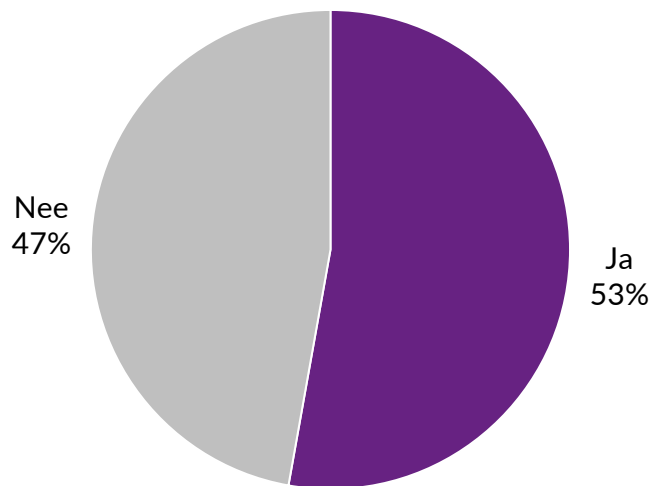
RESULTATEN

RESULTATEN | 60% VAN DE CLIËNTEN WIST WAAR ZIJ TERECHT KON VOOR HULP

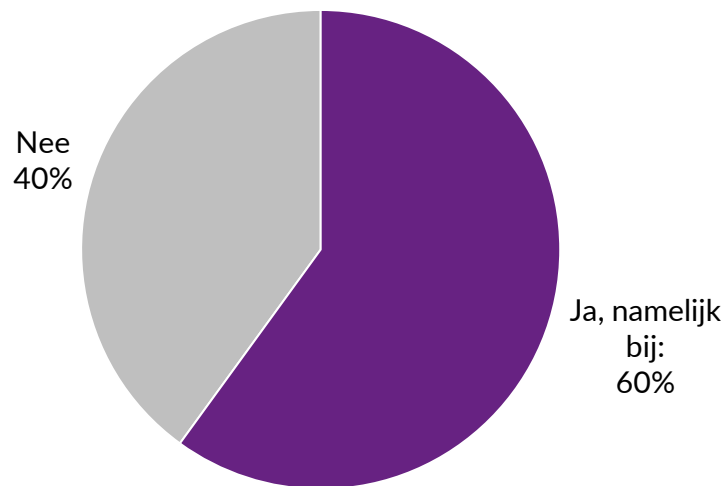
CONTACT (1/3)

Iets meer dan de helft (53%) van de cliënten heeft in 2022 een gesprek gehad met het Jeugdteam. 60% van de cliënten wist waar zij terecht kon voor hulp, tegen over 40% die dit niet wist. Cliënten die wel wisten waar zij moesten zijn voor hulp benoemen met name dat zij terecht konden bij Stichting Binding, het Jeugdteam, de huisarts en/of school.

Heeft u /uw kind in 2022 een gesprek gehad met het Jeugdteam? (n=90)*



Wist u waar u terecht kon voor hulp (n=45)?

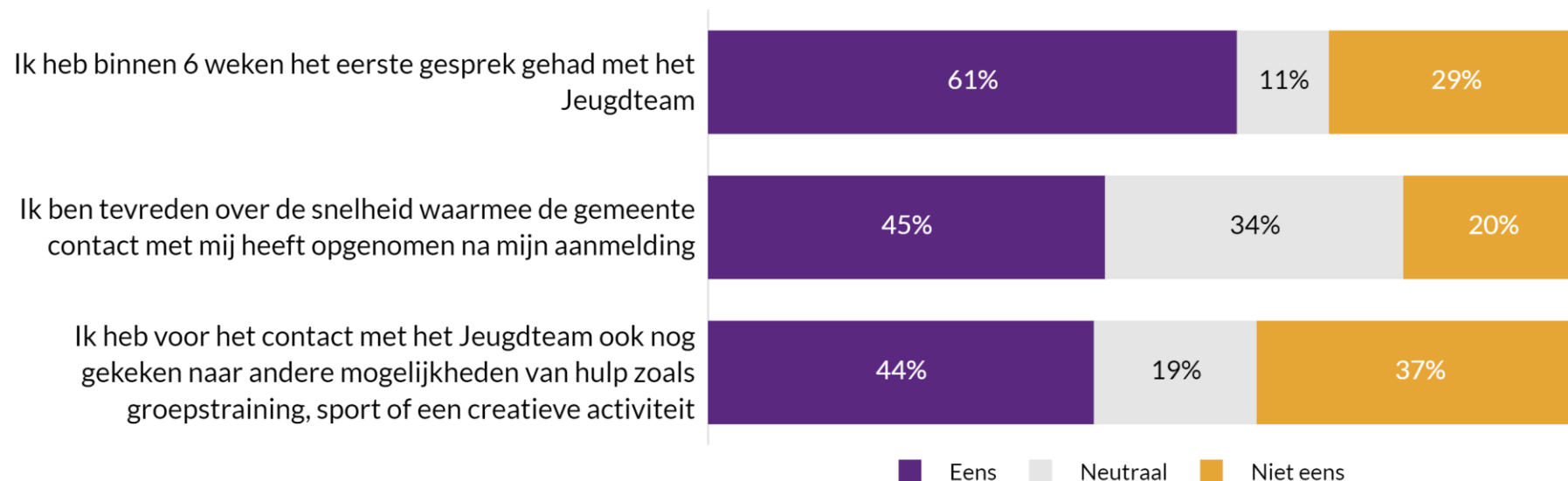


RESULTATEN | 61% HEEFT BINNEN 6 WEKEN HET EERSTE GESPREK GEHAD MET HET JEUGDTEAM

CONTACT (2/3)

Aan de cliënten is gevraagd of zij het eens of oneens zijn met onderstaande uitspraken. 61% is het eens met de uitspraak 'Ik heb binnen 6 weken het eerste gesprek gehad met het Jeugdteam', tegenover 29% die het daar niet mee eens is. Daarnaast is 45% van de cliënten tevreden over de snelheid waarmee de gemeente contact heeft opgenomen na de aanmelding en heeft 44% andere mogelijkheden bekeken voor het contact met het Jeugdteam.

*In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?**

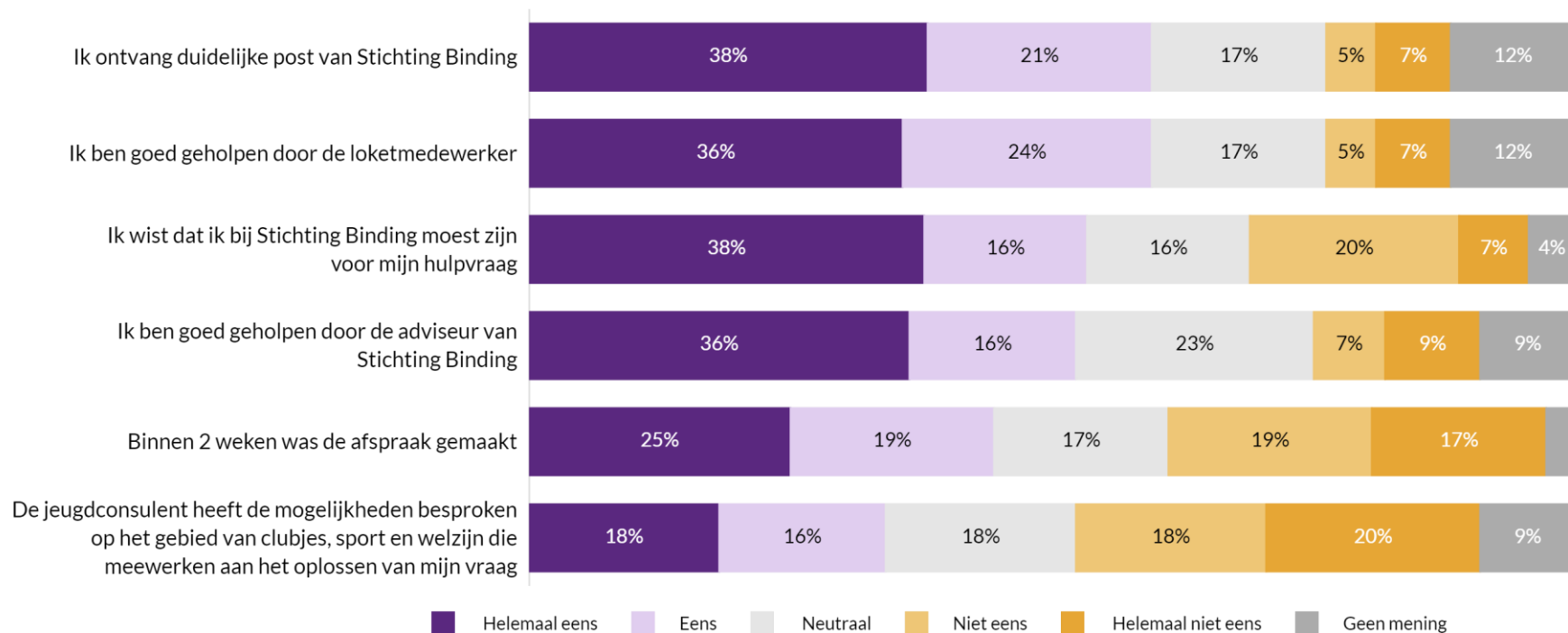


RESULTATEN | 60% VAN DE CLIËNTEN GEEFT AAN GOED GEHOLPEN TE ZIJN DOOR DE LOKETMEDEWERKER

CONTACT (3/3)

De meerderheid van de cliënten (59%) vindt dat ze duidelijke post ontvangen van Stichting Binding. Iets meer dan de helft (52%) vindt dat ze goed geholpen zijn door de adviseur van Stichting Binding. 36% van de cliënten is het (helemaal) niet eens met stelling 'Binnen 2 weken was de afspraak gemaakt'.

*In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken?**

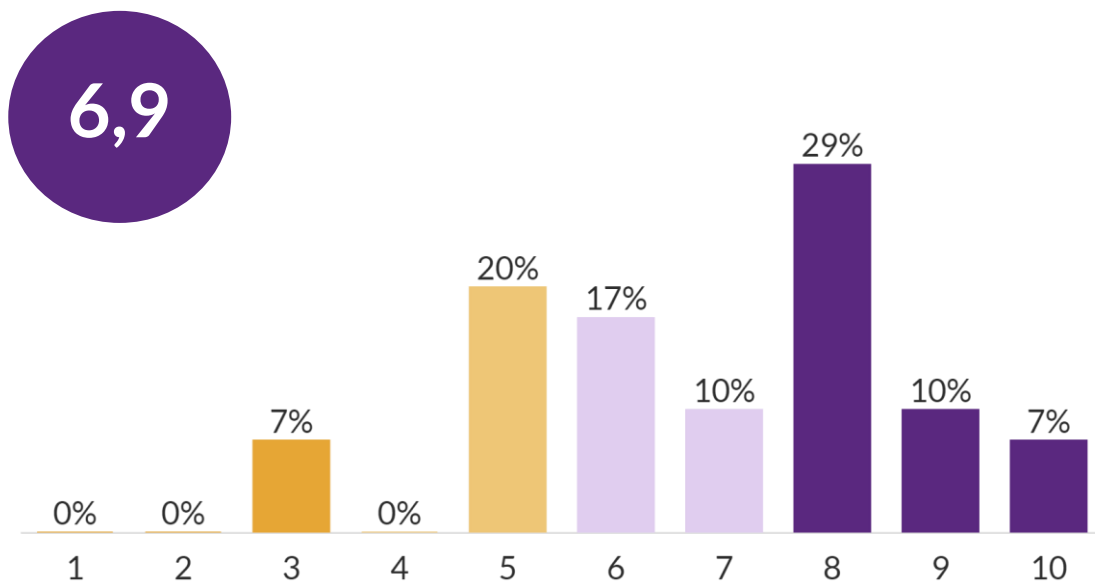


RESULTATEN | HET GESPREK MET DE STICHTING BINDING WORDT GEMIDDELD BEOORDEELD MET EEN 6,9

HET GESPREK (1/2)

Het gesprek met de Stichting Binding wordt gemiddeld beoordeeld met een 6,9. Het meest gegeven cijfer is een 8 (29%) en 27% geeft een onvoldoende (5 of lager). Deze cliënten lichten toe dat door een groot verloop van personeel zij steeds weer een vervanger krijgen, dat er lange wachttijden zijn en dat er niet goed geluisterd wordt. Cliënten die een voldoende geven benoemen met name dat de gesprekken prettig en duidelijk zijn en dat de medewerkers betrokken en bekwaam zijn. Voor een impressie is in onderstaande tekstballonnen een aantal quotes weergegeven.

Als ik het gesprek met Stichting Binding een cijfer van 1 tot en met 10 moet geven, geef ik een: (n=41)



Waarom heeft u dit cijfer gegeven?

“Medewerkers zijn goed te bereiken en hebben hun zaakje op orde.” - Geeft een 8

“Er wordt fijn en professioneel meegedacht.” - Geeft een 9

“Kwam te laat, had zich niet goed voorbereid en mistte empathie.” - Geeft een 3

“Het is nog niet opgelost, ik wacht nu al 5 maanden op een vervolg” - Geeft een 5

“Omdat alles van begin tot einde goed verlopen is.” - Geeft een 10

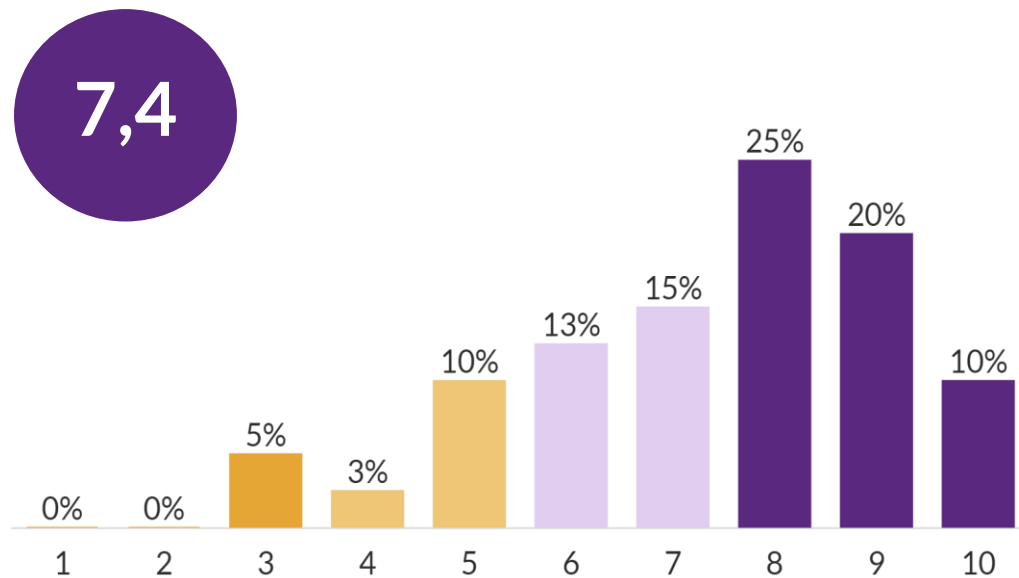
“Ik voelde niet echt medewerking vanaf de zijde van Stichting Binding” - Geeft een 5

RESULTATEN | CLIËNTEN BEOORDELEN DE JEUGDCONSULENT GEMIDDELD MET EEN 7,4

HET GESPREK (2/2)

De jeugdconsulent wordt gemiddeld beoordeeld met een 7,4. Het meest gegeven cijfer is een 8 (25%) en 18% geeft een onvoldoende (5 of lager). Cliënten die een onvoldoende geven lichten onder meer toe dat de consulent de afspraken niet nakwam en dat er geen betrokkenheid was. Tevreden cliënten benoemen dat er goed is geluisterd en de hulpvraag serieus genomen wordt. Voor een impressie is in onderstaande tekstballonnen een aantal quotes weergegeven.

Als ik de jeugdconsulent een cijfer van 1 tot en met 10 moet geven, geef ik een: (n=40)



Waarom heeft u dit cijfer gegeven?

“Ze zet zich voor mijn gezin in.” - Geeft een 8

“Zij was goed in de communicatie.” - Geeft een 7

“Komt afspraken niet na.” - Geeft een 3

“Ik voelde geen betrokkenheid vanaf haar zijde.” - Geeft een 5

“Fijne dame die zich goed in kon leven, professioneel en toch een persoonlijke touch.” - Geeft een 10

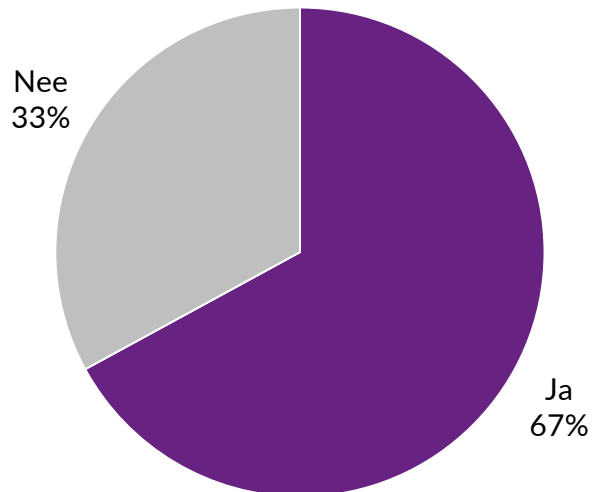
“Ik heb ze allemaal heel kort gehad. Dat scheidt geen band.” - Geeft een 5

RESULTATEN | DE MEESTE CLIËNTEN ONTVANGEN HULP VAN EEN ZORGAANBIEDER

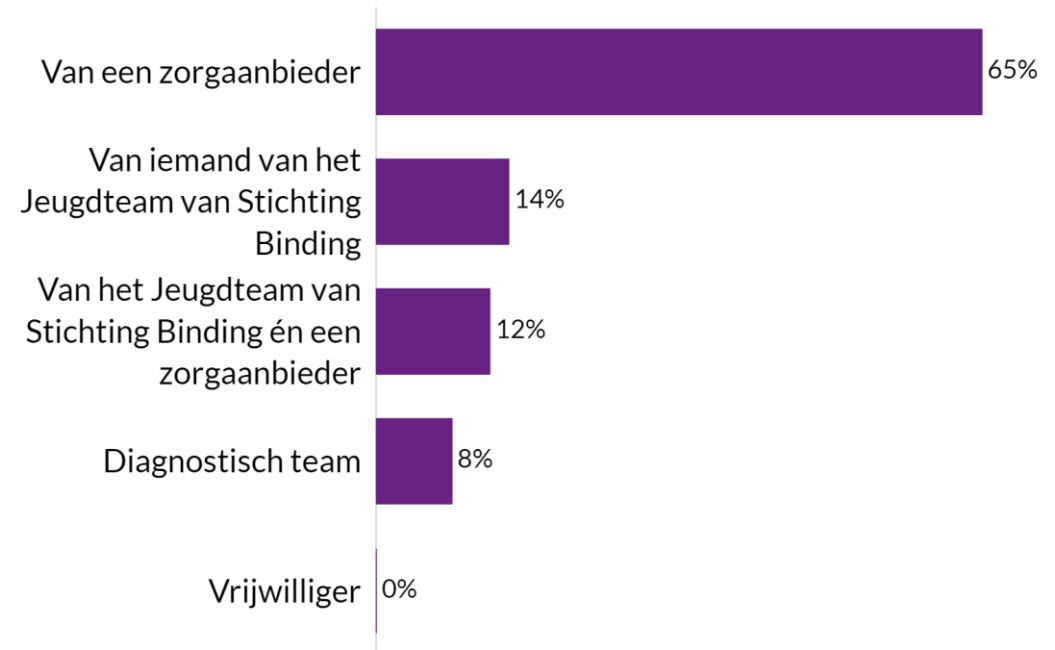
HULP/ONDERSTEUNING

67% van de cliënten heeft in 2022 Jeugdhulp ontvangen. Aan deze groep cliënten is vervolgens gevraagd van wie zij hulp krijgen of hebben gekregen. Een ruime meerderheid (65%) krijgt de hulp via een zorgaanbieder, 14% van iemand van het Jeugdteam van Stichting Binding en 12% krijgt of kreeg hulp van zowel een zorgaanbieder als iemand van het Jeugdteam van Stichting Binding.

Is er in 2022 jeugdhulp geweest? (n=85)*



Van wie krijgt u hulp of hebt u hulp gekregen? (n=49)

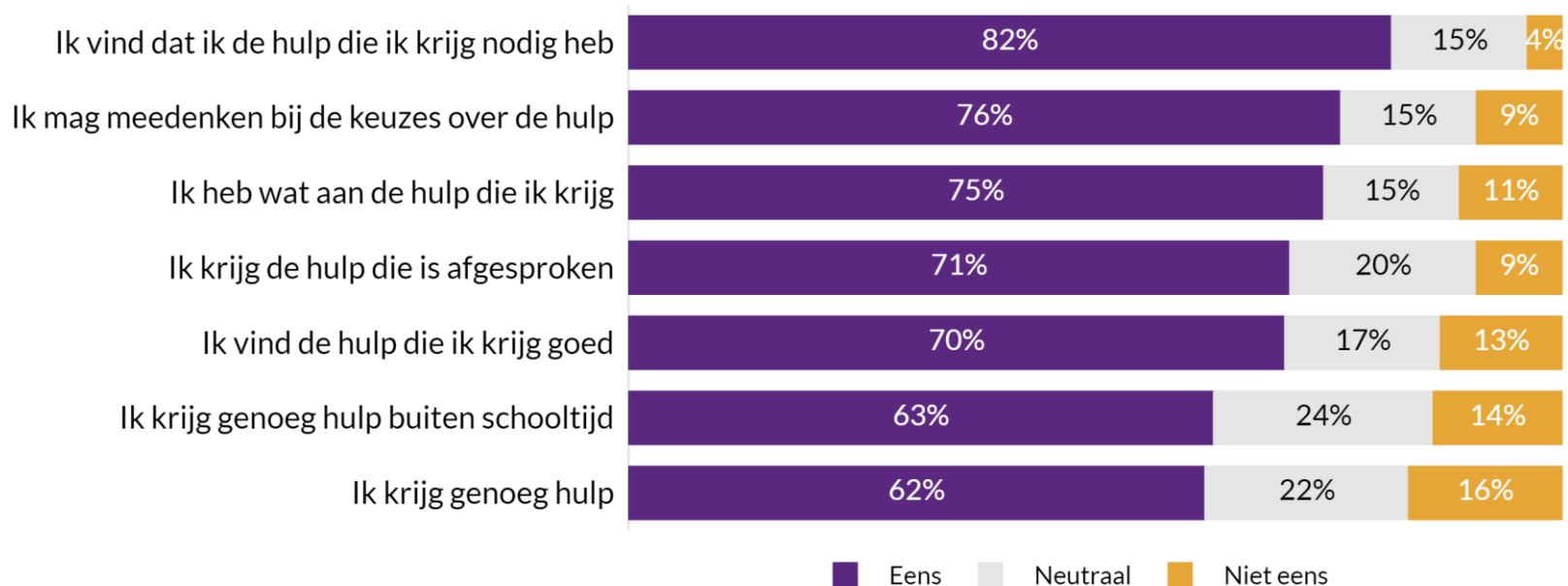


RESULTATEN | CLIËNTEN ZIJN OVER HET ALGEMEEN TEVREDEN OVER DE KWALITEIT VAN DE HULP

KWALITEIT (1/3)

Cliënten zijn over het algemeen positief over de kwaliteit van de hulp. Zo geeft 82% aan dat zij de hulp krijgen die zij nodig heeft, vindt 76% dat zij mag meedenken bij de keuzes over de hulp en benoemt 75% dat zij wat heeft aan de hulp die zij krijgt. Met de uitspraak 'ik krijg genoeg hulp' is 62% van de cliënten het eens, tegenover 16% die het hier niet mee eens is.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen over de hulp?

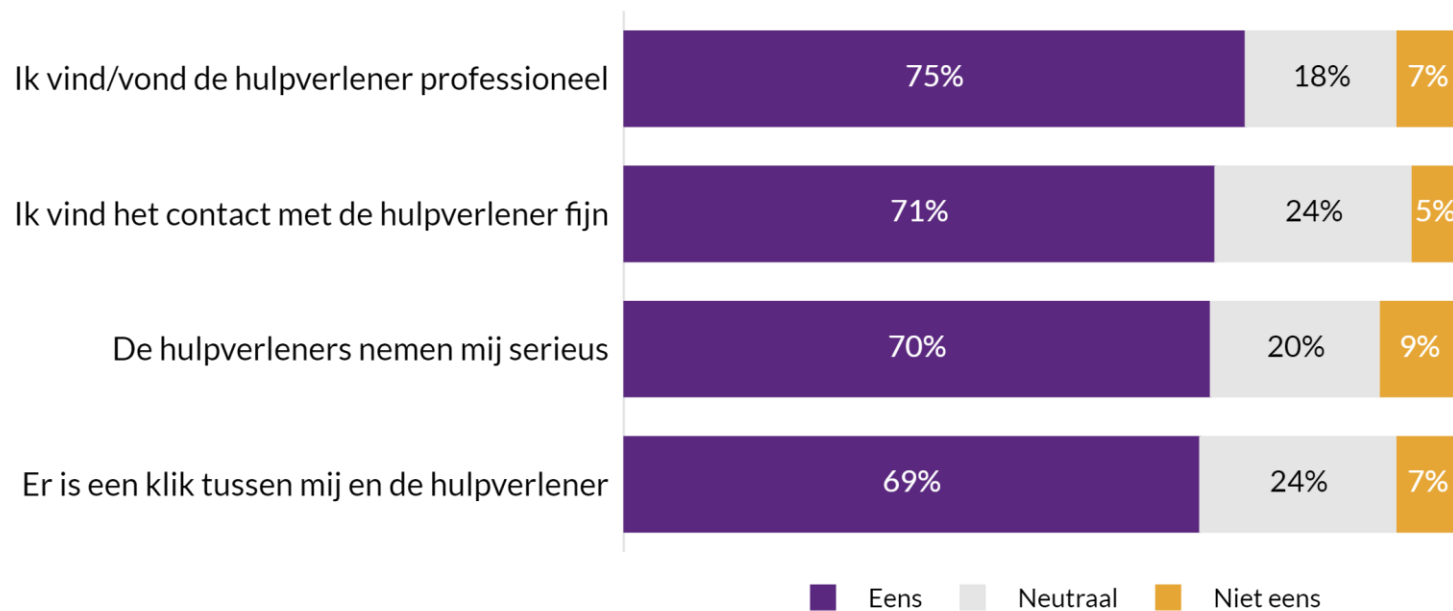


RESULTATEN | 75% VAN DE CLIËNTEN VINDT DE HULPVERLENER PROFESSIONEEL

KWALITEIT (2/3)

Drie kwart van de cliënten (75%) vindt de hulpverlener professioneel en 71% vindt het contact met de hulpverlener fijn. Daarnaast geeft 70% aan dat ze serieus genomen worden door de hulpverlener en 69% benoemt dat er een klik is met de hulpverlener. 9% van de cliënten vindt dat de hulpverlener haar niet serieus nam.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende uitspraken over hulpverleners?

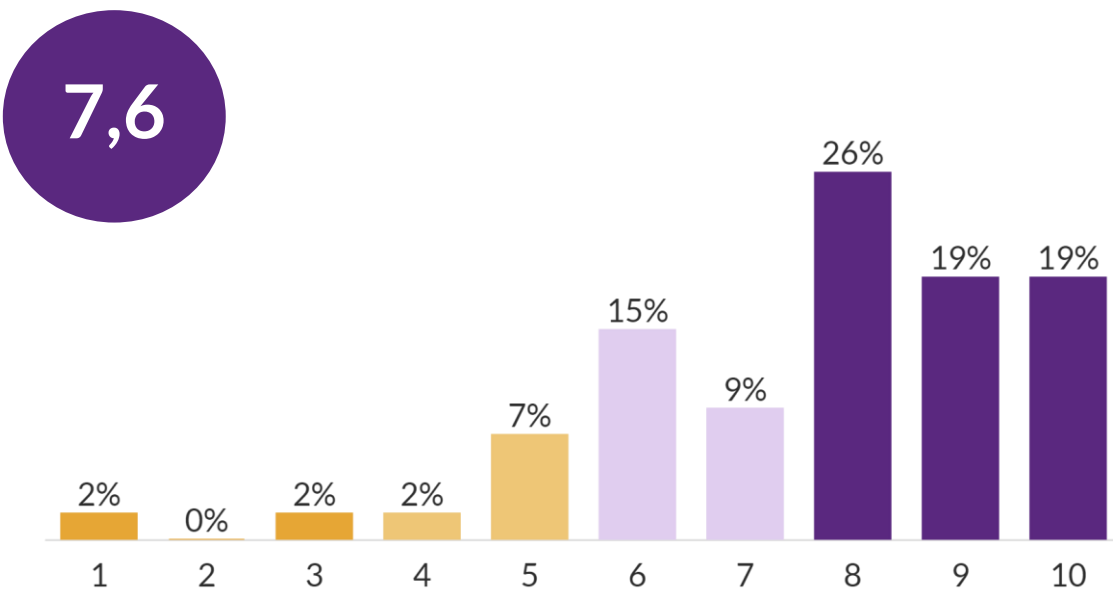


RESULTATEN | DE ZORGAANBIEDER WORDT GEMIDDELD BEOORDEELD MET EEN 7,6

KWALITEIT (3/3)

Cliënten waarderen de zorgaanbieder gemiddeld met een 7,6. Het meest gegeven cijfer is een 8 (26%) en 13% geeft een onvoldoende (5 of lager). Aan cliënten is gevraagd een toelichting te geven op het cijfer. Cliënten die tevreden zijn benoemen met name dat ze goede hulp hebben gekregen en serieus genomen werden. Als verbeterpunten wordt onder andere aangegeven dat er beter geluisterd moet worden. Voor een impressie is in onderstaande tekstballonnen een aantal quotes weergegeven.

Als ik de zorgaanbieder een cijfer van 1 tot en met 10 moet geven, geef ik een: (n=54)



Waarom heeft u dit cijfer gegeven?

“Fijn, warm professioneel contact.” - Geeft een 10

“Omdat ze helaas niet goed geluisterd hebben.” - Geeft een 1

“Ik had niet gedacht dat iemand ons zo goed zou kunnen helpen.” - Geeft een 9

“Vind het niet echt werken voor de lange termijn.” - Geeft een 6

“Te weinig diepgang.” - Geeft een 5

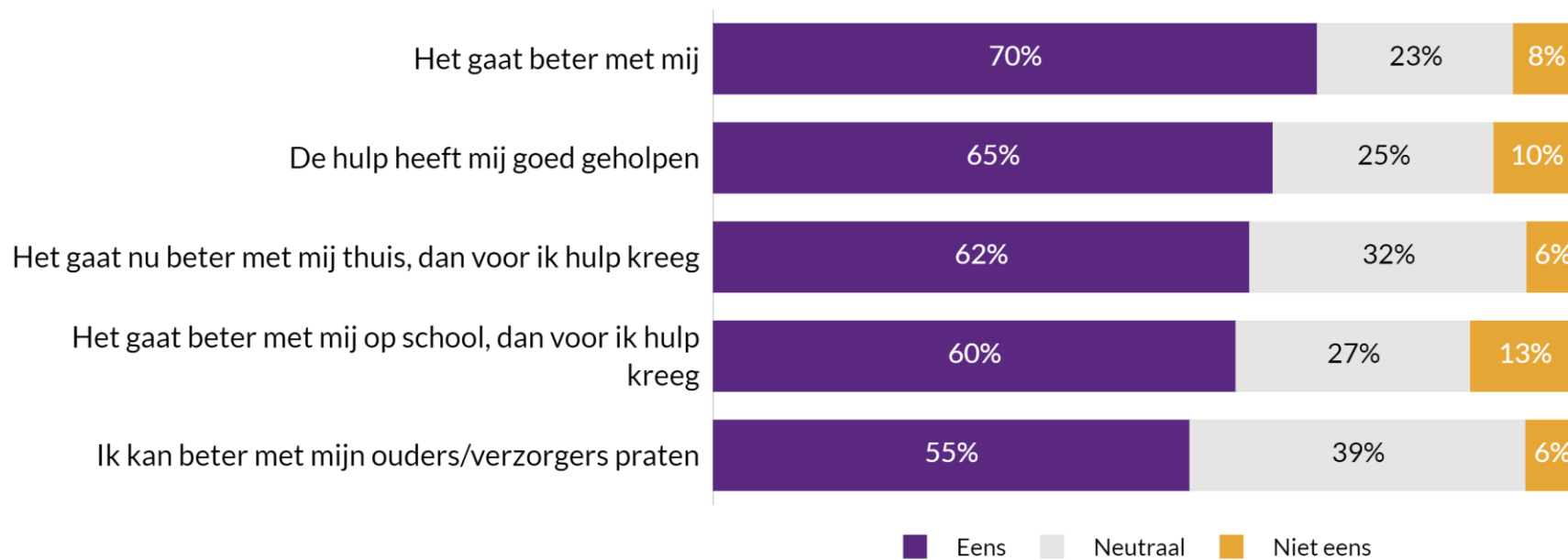
“Vanwege wisselende ervaringen.” - Geeft een 5

RESULTATEN | 70% VAN DE CLIËNTEN GEEFT AAN DAT DOOR DE HULP HET BETER MET ZE GAAT

EFFECT (1/4)

Aan cliënten is gevraagd in hoeverre zij het eens of oneens zijn met onderstaande stellingen over het effect van de hulp. Een meerderheid van de cliënten geeft aan dat het nu beter met ze gaat (70%) en dat het thuis beter gaat dan voor de hulp (62%). Op de stelling 'De hulp heeft mij goed geholpen' is 65% van de cliënten het eens, tegenover 10% die het hier niet mee eens is. Daarnaast geeft 13% van de cliënten aan dat het niet beter gaat op school.

In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?

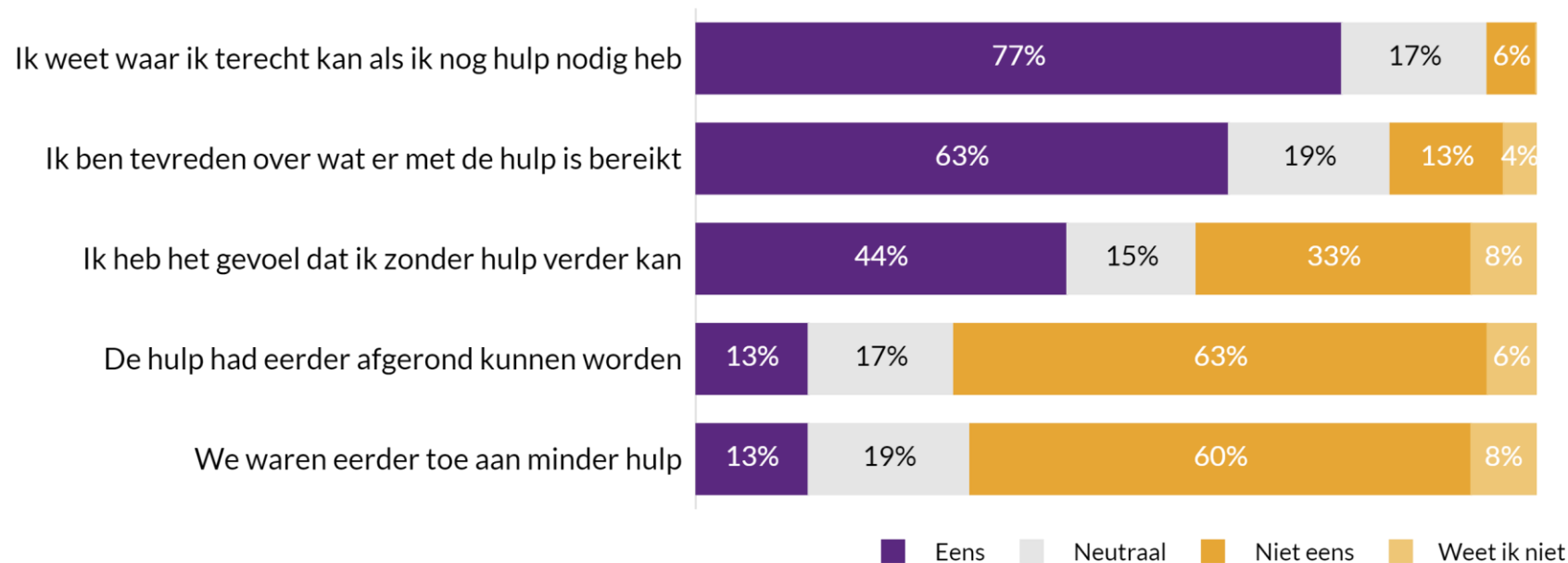


RESULTATEN | 44% VAN DE CLIËNTEN HEEFT HET GEVOEL ZONDER HULP VERDER TE KUNNEN

EFFECT (2/4)

Een meerderheid van de cliënten (77%) weet waar ze terecht kan als ze nog hulp nodig heeft. Daarnaast is 63% tevreden over wat er met de hulp bereikt is en 44% heeft het gevoel zonder hulp verder te kunnen. Ruim meer dan de helft van de cliënten (63%) is van mening dat de hulp niet eerder afgerond had kunnen worden en ook de meerderheid (60%) geeft aan dat zij niet toe waren aan minder hulp.

*In hoeverre bent u het eens of oneens met de volgende stellingen?**

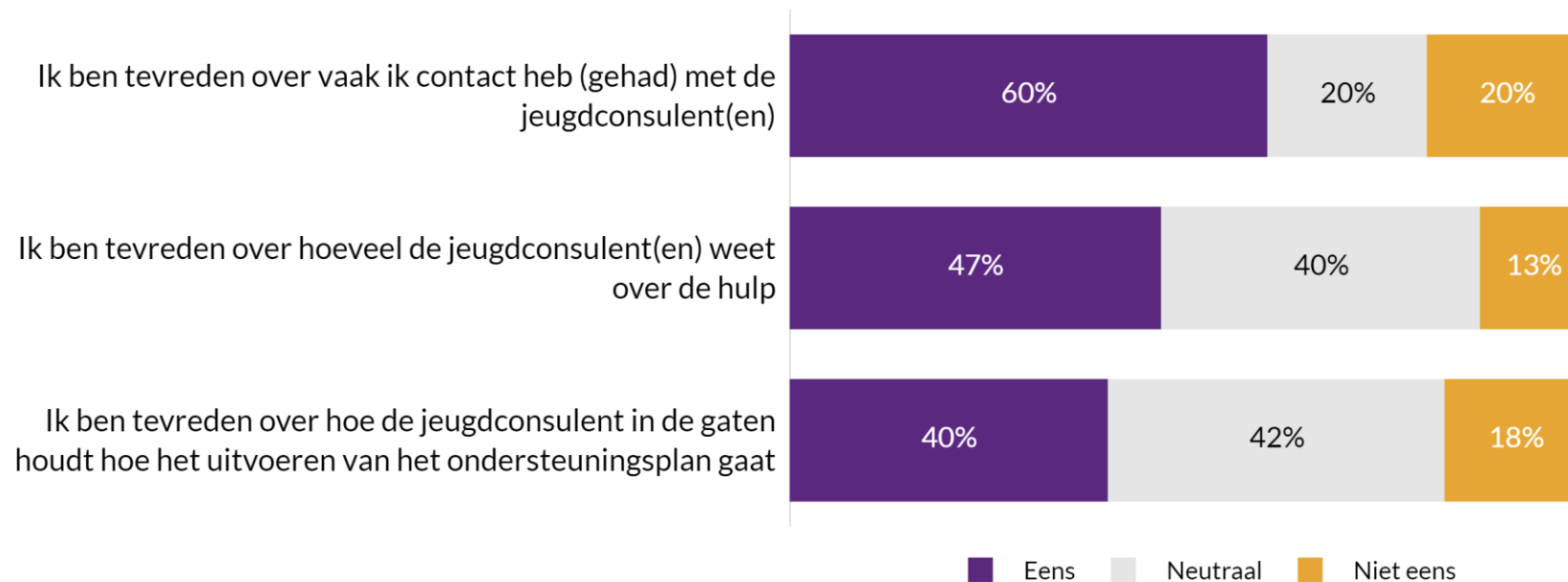


RESULTATEN | 47% IS TEVREDEN OVER HOEVEEL DE JEUGDCONSULENT WEET OVER DE HULP

EFFECT (3/4)

Zes op de tien cliënten (60%) is tevreden over hoe vaak zij contact heeft gehad met de jeugdconsulent, tegenover 20% die daar ontevreden over is. Bijna de helft van de cliënten (47%) is tevreden over hoeveel de jeugdconsulent(en) weet over de hulp. Bijna een kwart van de cliënten (18%) is ontevreden over hoe de jeugdconsulent de uitvoering van het ondersteuningsplan in de gaten houdt.

In hoeverre bent u het een of oneens met de volgende uitspraken? (n=45)

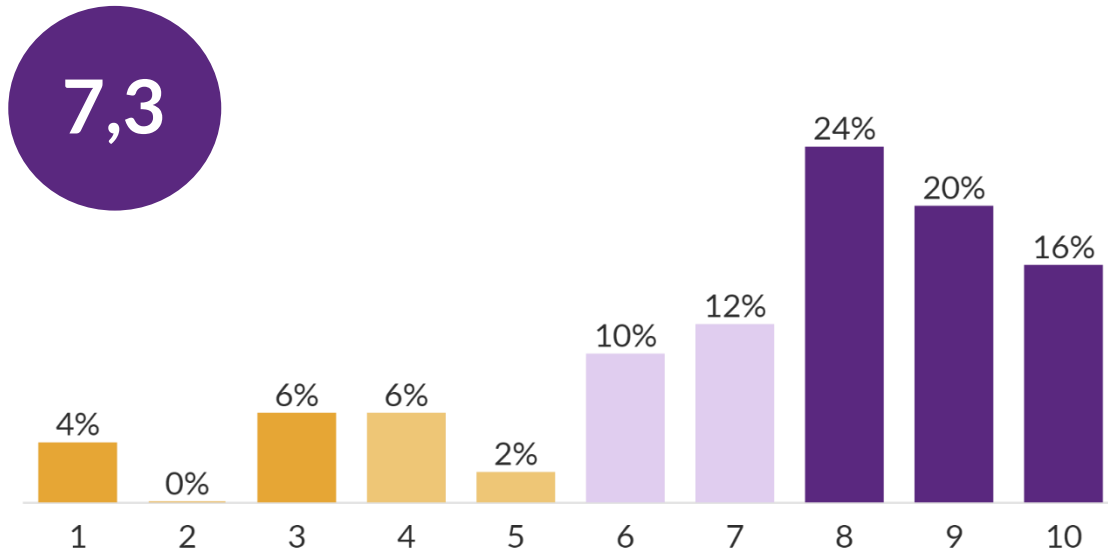


RESULTATEN | CLIËNTEN WAARDEREN DE HULP DIE ZE HEBBEN GEKREGEN GEMIDDELD MET EEN 7,3

EFFECT (4/4)

Gemiddeld waarderen cliënten de hulp die zij hebben gekregen met een 7,3. Een 8,0 is het meest gegeven cijfer (24%). Daarentegen geeft bijna een kwart (18%) een onvoldoende (5 of lager). Cliënten die positief zijn over de hulp lichten toe dat zij tevreden zijn omdat ze goed geholpen zijn en daar baat bij hadden. Cliënten die niet tevreden waren gaven onder andere aan dat ze niet de juiste hulp hebben gekregen. Voor een impressie is in onderstaande tekstballonnen een aantal quotes weergegeven

Als ik de hulp die ik gekregen heb een cijfer van 1 tot en met 10 moet geven, geef ik een: (n=50)



Waarom heeft u dit cijfer gegeven?

“Vond het niet echt super en was niet de hulp waarvoor wij kozen.” - Geeft een 6

“Alleen met de tweede hulpverlener is er regelmatig contact geweest.” - Geeft een 4

“Zo fijn om te weten dat er hulp was toen het nodig was!” - Geeft een 10

“Ben er veel sterker uitgekomen.” - Geeft een 9

“Heeft niet echt geholpen.” - Geeft een 3

“Wachlijsten te lang, mensen onkundig.” - Geeft een 3

RESULTATEN | EEN AANTAL PLUS- EN AANDACHTSPUNTEN

PLUS- EN AANDACHTSPUNTEN

In twee open vragen hebben cliënten kunnen aangeven wat zij goed vinden/vonden aan de hulp en wat beter kan. In de onderstaande tekstvakken zijn de gegeven antwoorden samengevat.

Wat vindt of vond u goed aan de hulp?

Pluspunten

- Alles was goed
- Ik/mijn kind word(t) goed geholpen
- Er wordt goed geluisterd
- Mijn kind voelt zich op zijn / haar gemak
- De hulpverleners zijn vriendelijk
- Er wordt maatwerk geboden
- De hulp voor dyslexie werd onder schooltijd gegeven
- De hulpverleners zijn deskundig
- De hulpverleners zijn betrokken
- Er zijn duidelijke afspraken
- De hulp heeft bijgedragen aan de zelfredzaamheid
- Er is goede communicatie
- De geboden hulp geeft rust in het gezin
- Ik heb geen pluspunten

Wat kan beter?

Aandachtspunten

- Beter passende ondersteuning bieden
- Beter luisteren naar de ouders
- Minder lange wachttijden
- Afspraken nakomen
- Betere afstemming tussen de verschillende partijen
- De fysieke afstand naar het kantoor is te ver
- Meer deskundigheid creëren bij de medewerkers
- Betere communicatie
- Minder personeelwisselingen
- Meer activiteiten organiseren voor kinderen met deze 'problematiek'
- Langer behandelingen geven
- Cursus bieden voor ouders
- Ouders meer betrekken bij de hulp
- Niet te snel medicatie geven
- Ik heb geen verbeterpunten

A decorative background image of a map with various colored lines and shapes, including a red cross and a white circle with a black dot.

RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE TIPS

TIPS

Op de laatste vraag konden de cliënten aangeven of ze nog tips hebben. In onderstaand tekstvak zijn de gegeven antwoorden samengevat.

Welke tip hebt u voor ons?

Tips

- Ik heb geen tips
- Meer duidelijkheid en kennis geven over de mogelijkheden
- Goed luisteren en de juiste hulp aanbieden die hoort bij de hulpvraag
- Probeer de aan te leveren informatie overzichtelijker te maken
- Laat de cliënten zich serieus genomen voelen
- Probeer tussendoor contact op te nemen met cliënten. Ook zodat cliënten weten dat zij niet 'vergeten' zijn
- Kijk waar de wachtlijsten te verminderen zijn
- Maak duidelijke afspraken en kom deze ook na
- Kijk of er vervanging van hulp te regelen is bij ziekte, vakantie of wisselingen
- Hou in de gaten dat zorgtrajecten ook buiten Stichting Binding om gaan, met name als er doorverwezen is vanuit de reguliere zorg.
- Creëer een grotere bekendheid in wie jullie zijn en wat jullie doen
- Probeer beter samen te werken met ouders
- Kijk of er meer contracten aan te gaan zijn met zorgaanbieders
- Zet meer in op jeugdhulp



BIJLAGEN

A decorative background image of a map with various colored lines and shapes, including a red line and a blue area, suggesting a geographical or data-related context.

BIJLAGE I | TOELICHTING ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Representativiteit

In kwantitatief onderzoek is het gebruikelijk om te spreken over representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge. De representativiteit van een onderzoek heeft betrekking op de mate waarin de respons overeenkomt met de populatie (de doelgroep). De respons is representatief als de kenmerken van de cliënten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal cliënten nodig, afhankelijk van de populatie. Als deze is behaald kan naderhand verder worden getoetst of de respons op de belangrijke kenmerken representatief is voor de populatie.

Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid gaat over de herhaalbaarheid van het onderzoek. Doorgaans wordt een betrouwbaarheid van 95% gehanteerd. Dit betekent dat wanneer het onderzoek op hetzelfde moment op dezelfde wijze onder dezelfde omstandigheden opnieuw wordt uitgevoerd de uitkomsten in 95% van de gevallen eenzelfde beeld zouden geven. Bij geringe populaties wordt doorgaans een betrouwbaarheid van tussen de 80% en de 90% gehanteerd.

Foutmarge

De foutmarge, ook wel de betrouwbaarheidsinterval genoemd, heeft betrekking op de nauwkeurigheid van de onderzoeksresultaten en geeft een gebied aan waarbinnen de daadwerkelijke waarde van de populatie ligt. Doorgaans wordt in kwantitatief onderzoek een foutmarge van 5% gehanteerd, wat inhoudt dat de werkelijke waarde in de populatie 5% hoger of lager kan liggen dan de gevonden waarde. Een voorbeeld: als uit het onderzoek blijkt dat 75% het eens is met een bepaalde stelling, dan ligt dit percentage in werkelijkheid maximaal 5% boven of onder deze 75% (dus tussen de 70% en de 80%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

Prinsenweg 16, 6997 AW Hoog-Keppel
0314 - 359 889 | info@magis.nl

www.magis.nl

