MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2023

Niet de cijfers, maar de mens centraal

gemeente Opsterland

17 mei 2024



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**8**
Resultaten	**11**
• Het gesprek	12
• Hulp/ondersteuning	17
• Kwaliteit	21
• Effect	23
• Plus- en kluspunten	26
Bijlage	**27**



INLEIDING



INLEIDING

Gemeente Opsterland 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 2023 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 (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2023 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Ouders/verzorgers hebben een vragenlijst ontvangen wanneer de cliënt 15 jaar of jonger is. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt de mogelijkheid zelf deel te nemen.

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

Februari 2023 - april 2024

Gedurende het jaar zijn de cliënten een maand na de aanvraag uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met de gemeente). Zes maanden na de aanvraag zijn cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp).

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	531	57	21	36,8%	Niet representatief
Fase 2: Kwaliteit en effect	531	57	16	28,1%	Niet representatief

*) Voor een toelichting op representativiteit, betrouwbaarheid en foutmarge zie bijlage I



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten 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.

Waar mogelijk worden de resultaten van 2023 vergeleken met de resultaten van 2022. Bij de interpretatie van deze vergelijking moet rekening worden gehouden met het feit dat de resultaten over beide jaren niet representatief zijn. Om deze reden wordt er in het rapport niet tekstueel vergeleken tussen de jaren.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

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

Pluspunten

- Over het algemeen zijn respondenten positief over het eerste gesprek met de gebiedsteammedewerker. Zo benoemen bijvoorbeeld vijftien respondenten dat er ruimte was om een mening te geven en negentien respondenten dat zij (een beetje) tevreden zijn over de manier waarop er is geluisterd.
- De zes zorgaanbieders die zijn genoemd worden gemiddeld beoordeeld met een 9,2.
- Ook over de kwaliteit en het effect van de ondersteuning zijn respondenten over het algemeen positief. Vrijwel alle respondenten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning. De hulpverleners doen goed hun werk, nemen de hulpvraag serieus en het kind wordt genoeg betrokken bij de keuzes over de hulp. Daarnaast benoemen ze dat tevreden zijn met wat er is bereikt met de hulp.

Aandachtspunten

- Drie van de eenentwintig respondenten vindt zij niet snel zijn geholpen.
- Vier van de negentien respondenten wist niet hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten.
- Bij vier respondenten heeft het langer dan één maand geduurd voordat de hulp is gestart. Echter geeft geen van de respondenten aan dat het langer dan één maand mag duren voordat de hulp gestart moet worden.
- Hoewel vijf respondenten (een beetje) het gevoel heeft zonder hulp verder te kunnen, geven acht respondenten aan niet zonder hulp verder te kunnen.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven. Bij de interpretatie van deze bevindingen moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten niet representatief zijn. Daarnaast zijn de aanbevelingen gelijk aan de aanbevelingen van 2022.

- **Deel de uitkomsten van het onderzoek**
  Door de resultaten van het Cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de consulenten, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven. Daarnaast kan het kan ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor medewerkers gemotiveerd kunnen raken om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met de aandachtspunten.

- **Zorg voor een representatief vervolgonderzoek door de respons te verhogen**
  Gedurende het jaar 2023 heeft MAGIS van 57 van de 531 cliënten van de Jeugdwet contactgegevens ontvangen om deze cliënten te benaderen voor het onderzoek. Van die 57 cliënten hebben 21 cliënten ook daadwerkelijk deelgenomen aan het onderzoek. Om ervoor te kunnen zorgen dat de meting over 2024 wel representatief zou kunnen zijn (waardoor daadwerkelijk conclusies uit de resultaten kunnen worden getrokken), is het van belang dat de gemeente cliënten stimuleert om zich op te geven voor het Cliëntervaringsonderzoek.



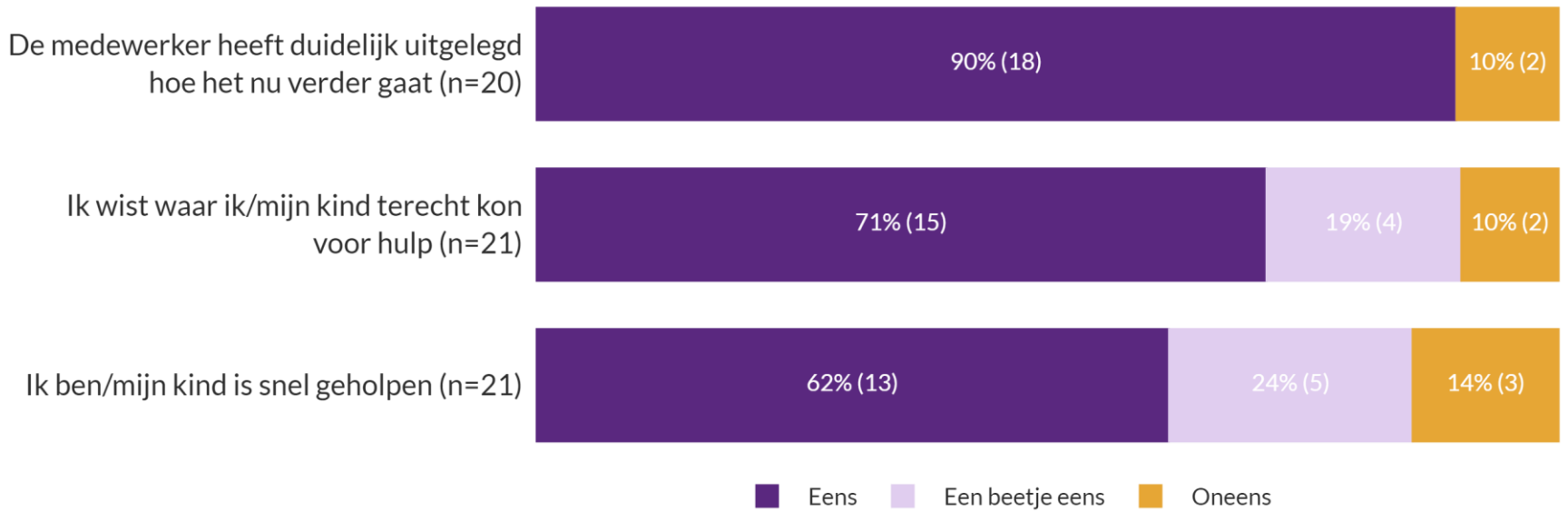
RESULTATEN

RESULTATEN | BIJNA ALLE RESPONDENTEN VONDEN DAT DE MEDEWERKER DUIDELIJK UITLEG GAF

HET GESPREK (1/5)

Met de stelling ‘De medewerker heeft duidelijk uitgelegd hoe het nu verder gaat’ zijn achttien van de twintig respondenten het eens. Daarnaast wist negentien van de eenentwintig (een beetje) waar zij/het kind terecht kon voor hulp. Drie van de eenentwintig vond dat zij/het kind niet snel werd geholpen.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek?

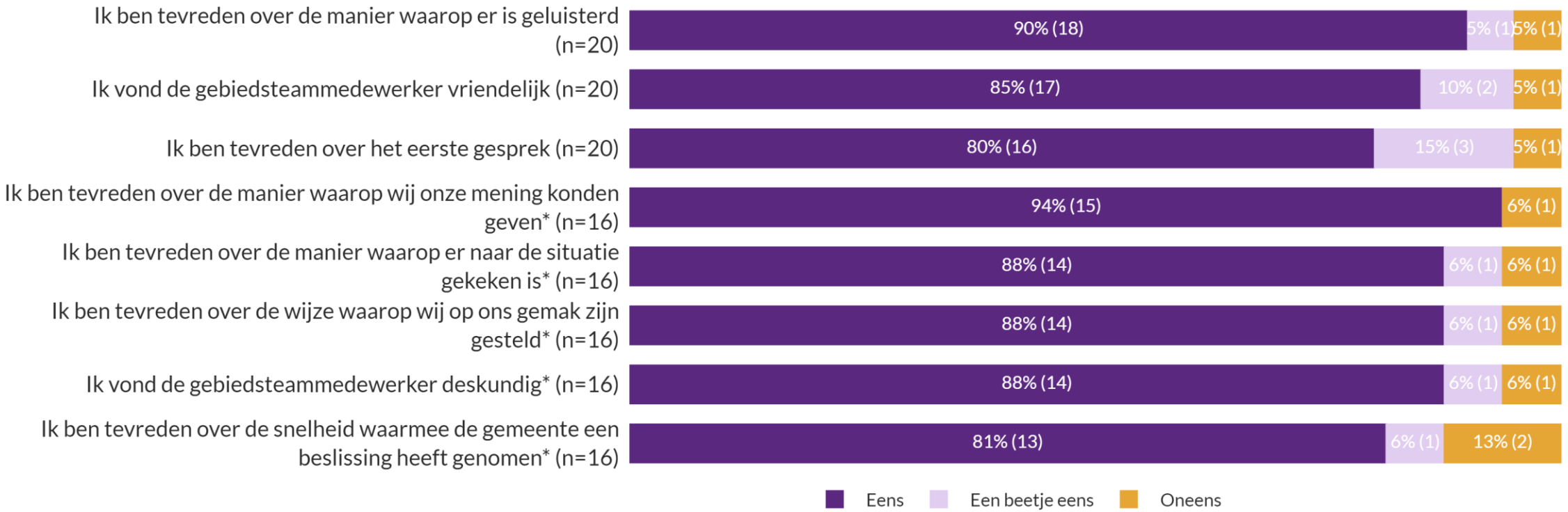


RESULTATEN | RESPONDENTEN OVER HET ALGEMEEN POSITIEF OVER GESPREK GEBIEDSTEAMMEDEWERKER

HET GESPREK (2/5)

Over het algemeen is het merendeel van de respondenten positief over het eerste gesprek met de gebiedsteammedewerker. Zo benoemen respondenten bijvoorbeeld dat er ruimte was om een mening te geven (15 respondenten) en zijn zij (een beetje) tevreden over de manier waarop er is geluisterd (19 respondenten).

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met de gebiedsteammedewerker?



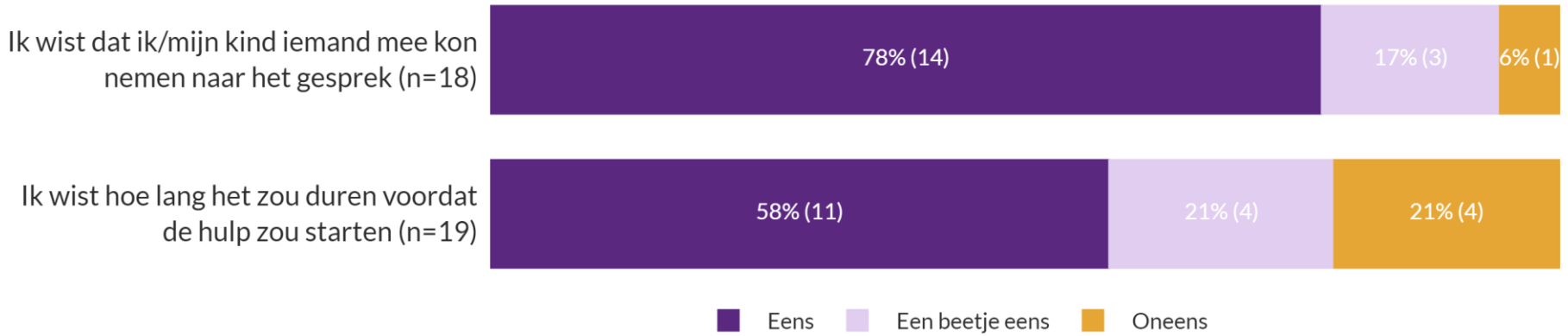
*) Deze stelling is alleen gesteld aan ouder(s)/verzorger(s) van respondenten.

RESULTATEN | BIJNA ALLE RESPONDENTEN WISTEN DAT IEMAND MEE MOCHT NAAR HET GESPREK

HET GESPREK (3/5)

Zeventien van de achttien respondenten wist (een beetje) dat zij/het kind iemand mee kon nemen naar het eerste gesprek met een medewerker van de gemeente en vijftien van de achttien respondenten wist (een beetje) hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten. Vier respondenten wisten dit niet.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met een medewerker van de gemeente?



RESULTATEN

HET GESPREK (4/5)

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met de gebiedsteammedewerker?

% (Een beetje) eens



*) Deze stelling is alleen gesteld aan ouder(s)/verzorger(s) van respondenten.



RESULTATEN | EEN AANTAL OPMERKINGEN OVER HET CONTACT MET DE GEMEENTE

HET GESPREK (5/5)

Aan de respondenten is gevraagd of zij nog afsluitende opmerkingen of tips hadden over het contact met de gemeente. In de onderstaande tekstballonnen staan alle antwoorden weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen of tips?

"Er moet meer hulpverlening komen"

"Er is goed en serieus naar mij geluisterd"

"Bedankt voor de hulp"

"Verrast door snelheid waarmee beschikking en start hulp is gegeven"

"Weinig informatie te vinden over pgb via de website van de gemeente"

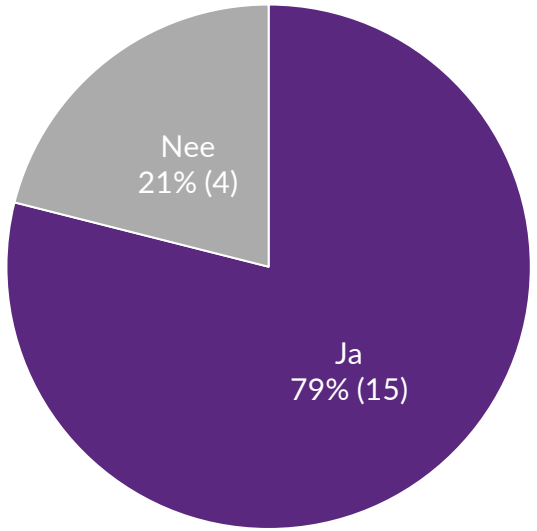
"De start van ondersteuning is snel gestart, we hebben de beschikking pas ontvangen nadat de ondersteuning alweer gestopt was"

RESULTATEN | MEER DAN EEN KWART VAN DE RESPONDENTEN HEEFT HULP (GEKREGEN)

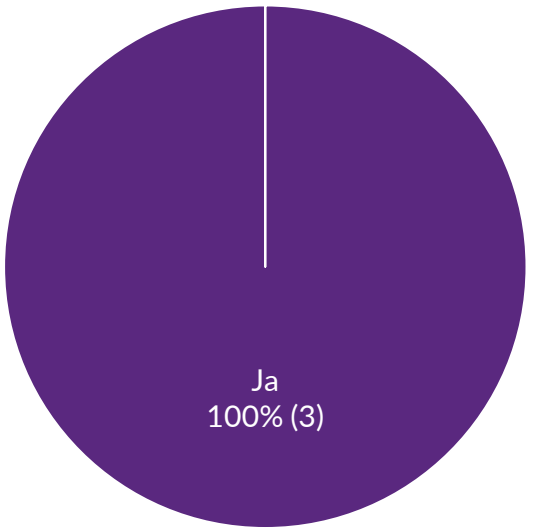
HULP/ONDERSTEUNING (1/4)

Vijftien van de negentien respondenten krijgt op dit moment hulp/ondersteuning of heeft dit gekregen. Vier respondenten krijgen dit niet. Aan deze respondenten is gevraagd of zij een reden hebben ontvangen waarom zij (nog) geen hulp hebben ontvangen. Deze respondenten hebben allemaal een reden gekregen (3 respondenten). Zij hebben na deze vraag geen verdere vragen beantwoord over de kwaliteit en het effect van de hulp.

Krijgt u/uw kind op dit moment hulp/ondersteuning of heeft u/uw kind hulp/ondersteuning gekregen? (n=19)



Heeft u een reden gekregen waarom u/uw kind (nog) geen hulp/ondersteuning heeft ontvangen? (n=3)*



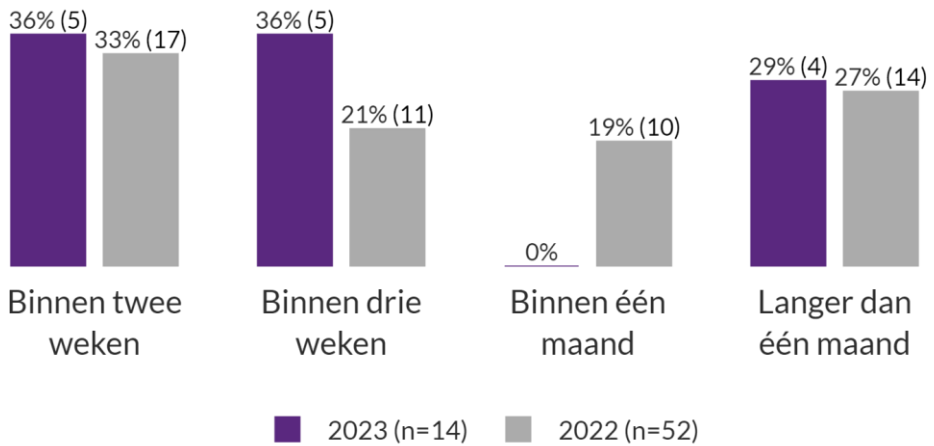
*) Deze vraag is alleen gesteld aan respondenten die (nog) geen hulp hebben ontvangen. Zij hebben geen verdere vragen beantwoord over de kwaliteit en het effect van de hulp.

RESULTATEN | EEN DERDE VAN DE RESPONDENTEN HEEFT BINNEN TWEE WEKEN HULP GEKREGEN

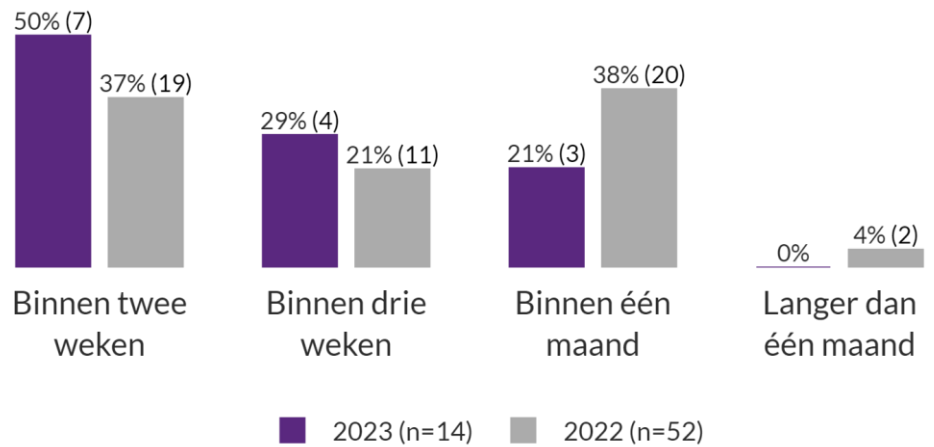
HULP/ONDERSTEUNING (2/4)

De respondenten die hulp hebben ontvangen, kregen de vraag wanneer de hulp na de aanvraag was gestart en binnen welke termijn zij vinden dat de hulp zou moeten beginnen. Voor 5 respondenten was de hulp binnen twee weken na de aanvraag gestart, voor vijf andere respondenten was er binnen drie weken hulp. Vier respondenten geven aan dat het langer dan één maand heeft geduurd voordat de hulp is gestart. De helft van de respondenten geeft aan dat de hulp binnen twee weken moet worden opgestart.

Wanneer na de aanvraag is de hulp gestart?



Binnen welk termijn vindt u dat de hulp gestart moet worden?

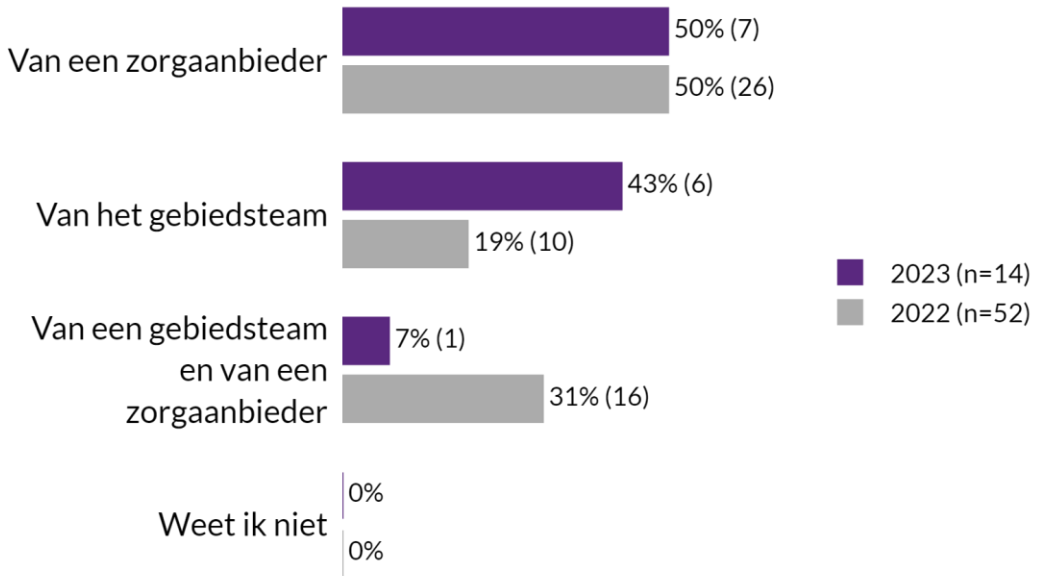


RESULTATEN | DE HELFT ONTVANGT HULP/ONDERSTEUNING VAN EEN ZORGAANBIEDER

HULP/ONDERSTEUNING (3/4)

Zeven van de veertien respondenten krijgt hulp van een zorgaanbieder. Zes respondenten ontvangt hulp van het gebiedsteam en één respondent krijgt hulp van zowel het gebiedsteam als een zorgaanbieder.

Van wie kreeg of krijgt u/uw kind hulp/ondersteuning?

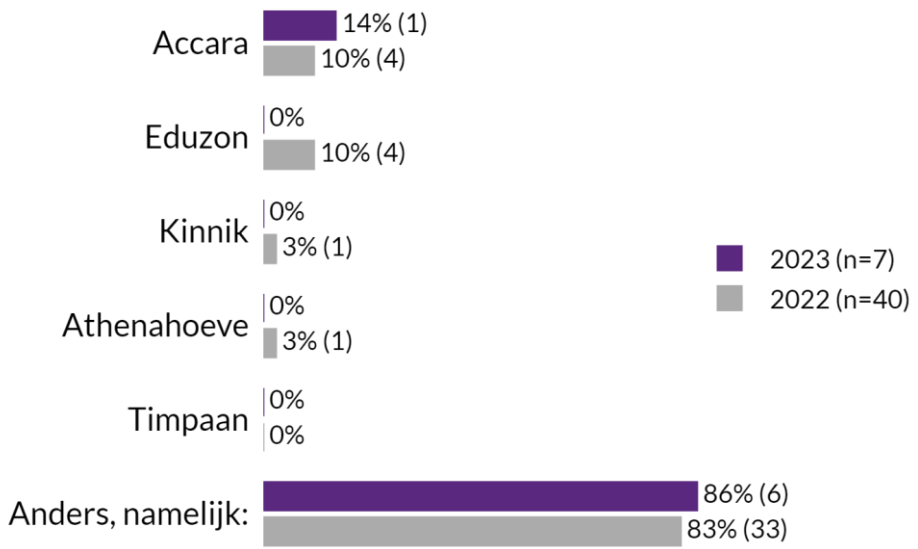


RESULTATEN | DE ZORGAANBIEDERS KRIJGEN GEMIDDELD EEN 9,2

HULP/ONDERSTEUNING (4/4)

Zes respondenten hebben ‘Anders, namelijk:’ geantwoord op de vraag van welke zorgaanbieder(s) zij hulp krijgt/heeft gekregen, waarbij onder andere Aliade, Cedin en PGB worden genoemd. Het gemiddelde cijfer dat is gegeven aan de zorgaanbieders die bij ‘Anders, namelijk:’ werden genoemd is een 9,2.

Van welke zorgaanbieder(s) krijgt of kreeg u/uw kind hulp?



*Welk cijfer geeft u uw zorgaanbieder(s)?**

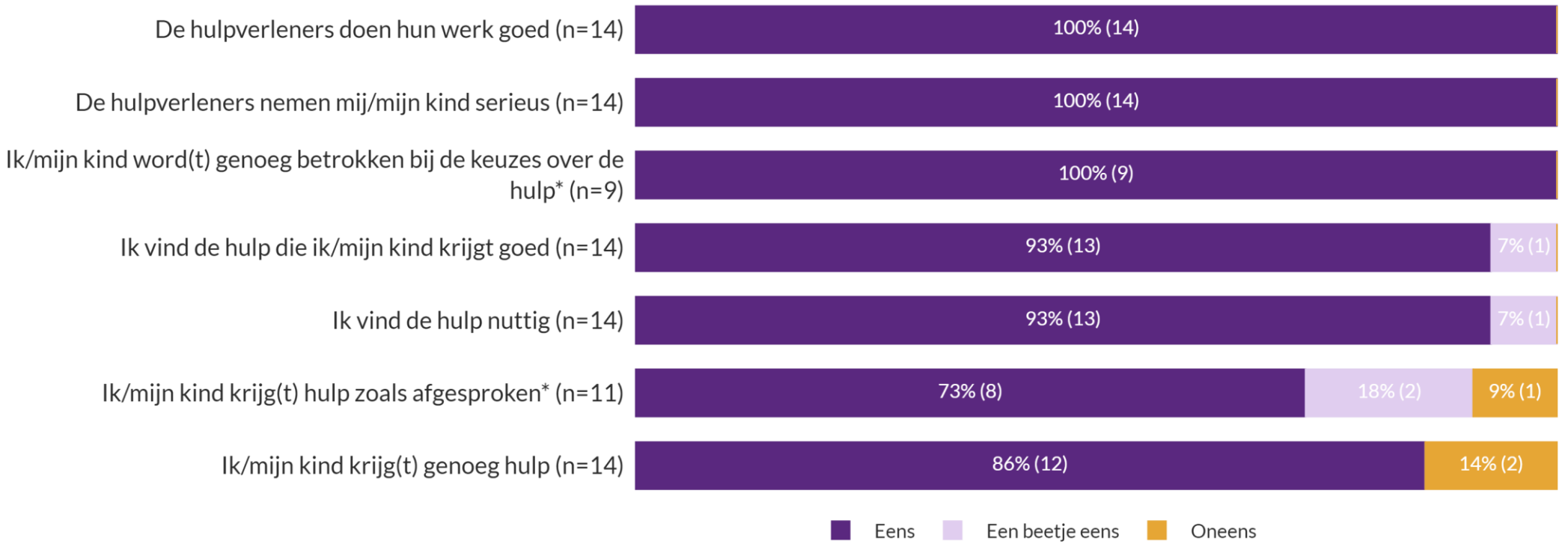


RESULTATEN | RESPONDENTEN ZIJN TEVREDEN OVER DE KWALITEIT VAN DE HULP

KWALITEIT (1/2)

Vrijwel alle respondenten zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning. De hulpverleners doen goed hun werk, nemen de hulpvraag serieus en het kind wordt genoeg betrokken bij de keuzes over de hulp. Twee van de veertien respondenten vinden niet dat zij genoeg hulp krijgen.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?



*) Deze stelling is alleen gesteld aan ouder(s)/verzorger(s) van respondenten.

RESULTATEN

KWALITEIT (2/2)

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?

% (Een beetje) eens



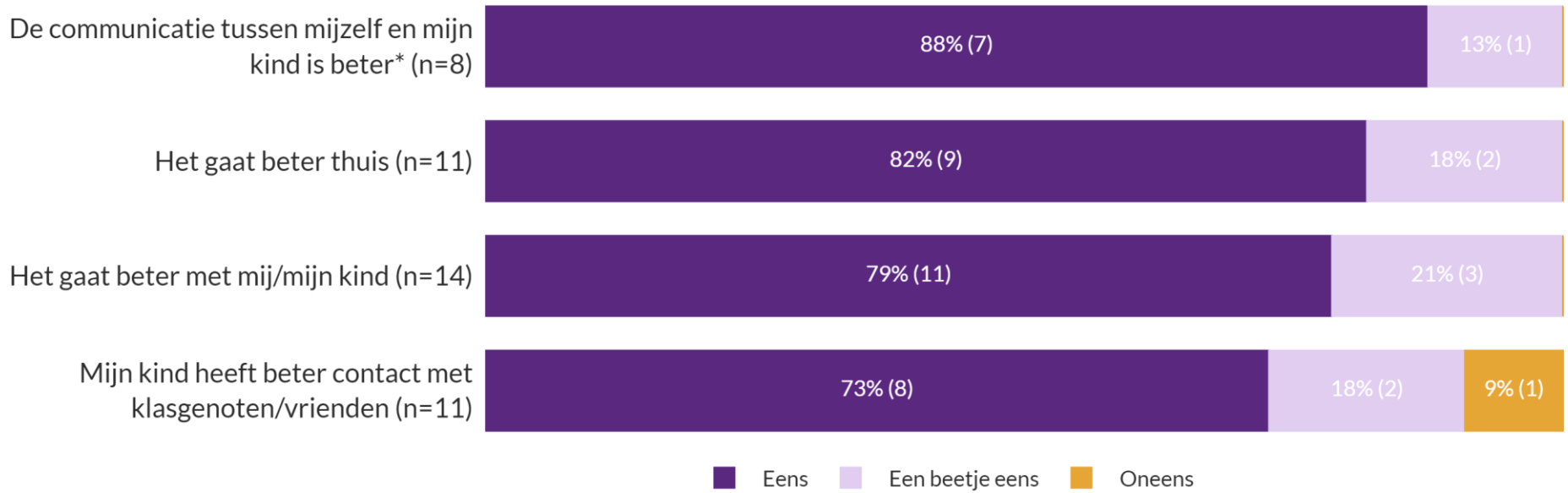
*) Deze stelling is alleen gesteld aan ouder(s)/verzorger(s) van respondenten.

RESULTATEN | BIJ ALLE RESPONDENTEN GAAT DE COMMUNICATIE (EEN BEETJE) BETER

EFFECT (1/3)

Met de stellingen ‘De communicatie tussen mijzelf en mijn kind is beter’, ‘Het gaat beter thuis’ en ‘Het gaat beter met mij/mijn kind’ zijn alle respondenten het (een beetje) eens. Daarnaast geven tien van de elf respondenten aan dat het kind (een beetje) beter contact heeft met klasgenoten/vrienden.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?



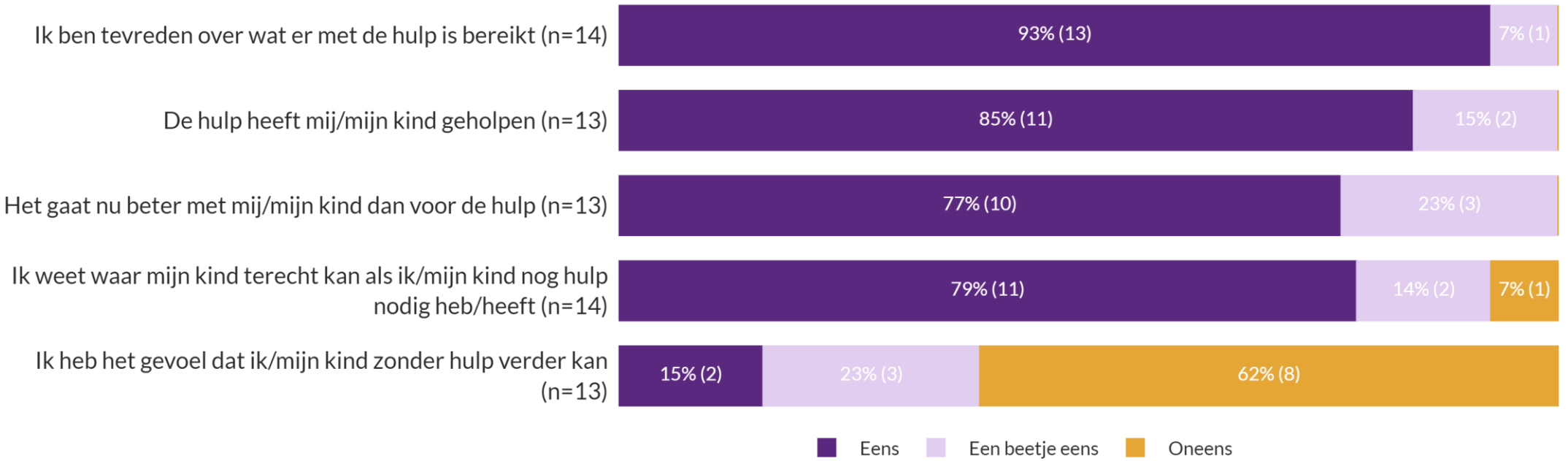
*) Deze stelling is alleen gesteld aan ouder(s)/verzorger(s) van respondenten.

RESULTATEN | ACHTTIEN RESPONDENTEN HEBBEN NIET HET GEVOEL ZONDER HULP VERDER TE KUNNEN

EFFECT (2/3)

Alle respondenten benoemen dat ze tevreden zijn met wat er is bereikt met de hulp en dat de hulp het kind heeft geholpen. Daarnaast benoemen alle respondenten dat het beter met het kind gaat dan voor de hulp. Vijf van de dertien respondenten hebben (een beetje) het gevoel zonder hulp verder te kunnen, tegenover acht respondenten die aangeven niet zonder hulp verder te kunnen.

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?

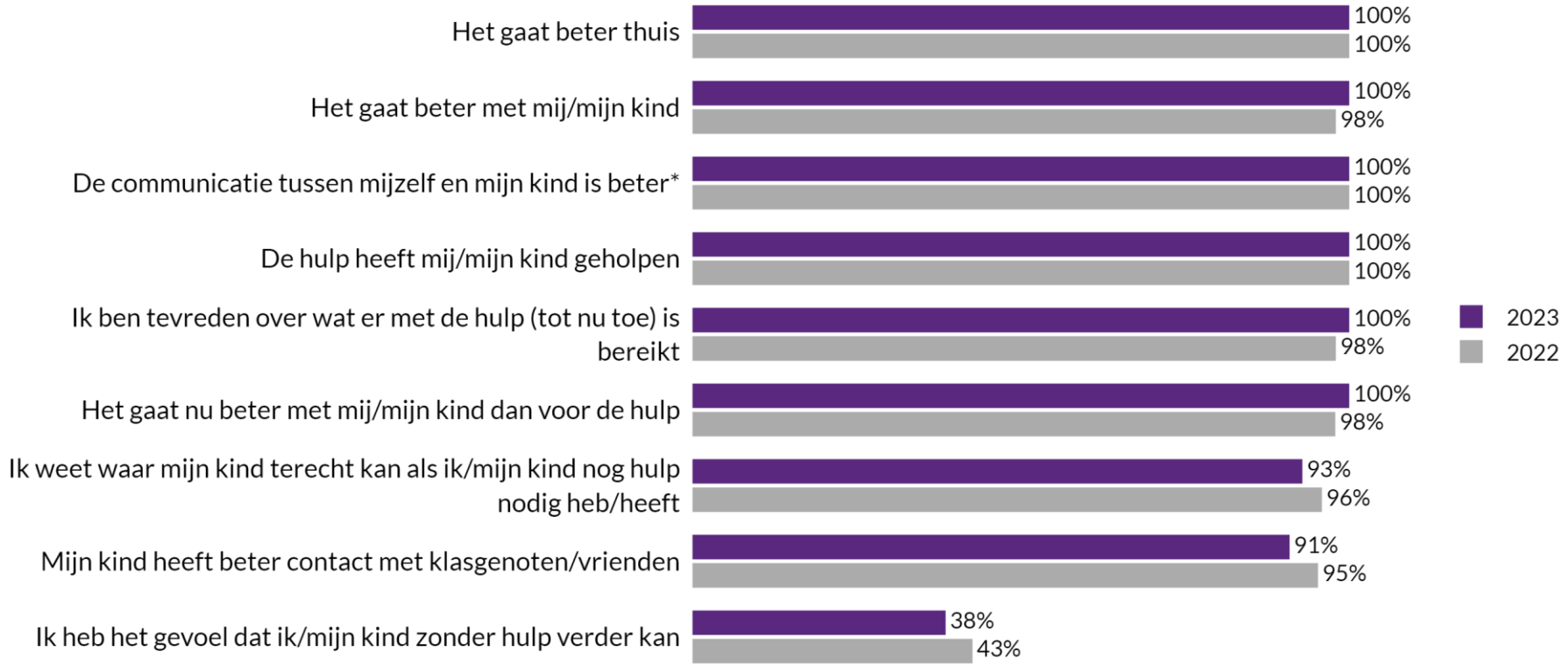


RESULTATEN

EFFECT (3/3)

In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?

% (Een beetje) eens



*) Deze stelling is alleen gesteld aan ouder(s)/verzorger(s) van respondenten.



RESULTATEN | ZOWEL PLUS- ALS KLUSPUNTEN VOOR DE GEBODEN HULP/ONDERSTEUNING

PLUS- EN KLUSPUNTEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben respondenten in twee open vragen aangegeven wat zij goed vinden aan de hulp en wat beter kan. In de onderstaande tekstvakken staan alle gegeven antwoorden samengevat.

Wat vindt u goed aan de hulp en waarom?

Pluspunten
- Duidelijkheid, goede informatievoorziening en vriendelijkheid
- Goede bereikbaarheid
- Bieden structuur in omgang met anderen
- Bieden effectieve hulp met goed overleg
- Betrekken het kind bij alles en bieden geduldige ondersteuning
- Ouder ervaart dat het kind het beste gedijt met de geboden ondersteuning via PGB
- Er wordt goed geluisterd naar de behoeften
- Hulp wordt als effectief ervaren, zowel door de persoon zelf als door de mensen in hun omgeving
- Stichting Wille wordt geprezen als een uitstekende opvangplek met waardevolle begeleiding, (...).
- Het team wordt omschreven als aardig en deskundig

Wat kan beter en waarom?

Kluspunten
- Gebrek aan tevredenheid over informatievoorziening vanuit de gemeente
- Wens dat de geboden hulp consistent blijft
- Bezorgdheid over bezuinigingen in de jeugdzorg en de impact ervan op de geboden ondersteuning
- Onvrede over de lange wachttijden
- Onvrede over veranderingen en bezuinigingen die de toegang tot bepaalde zorg beperken

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



BIJLAGE



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 respondenten overeenkomen met de kenmerken van de populatie. Om dit te kunnen veronderstellen is een minimaal aantal respondenten 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%).



MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

