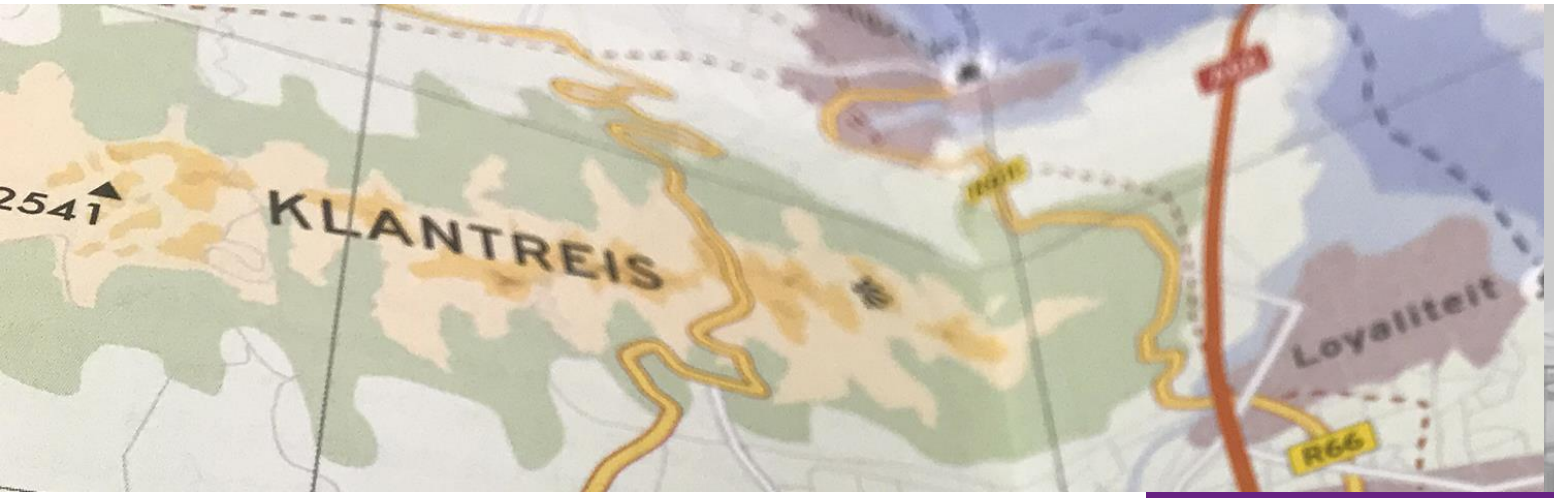
MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2021

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente
Weststellingwerf



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**7**
Resultaten	**10**
• Het eerste gesprek met de vlechtwerker	11
• Het eerste gesprek met de gemeente	15
• Afsluitende opmerkingen	17
Bijlagen	**18**



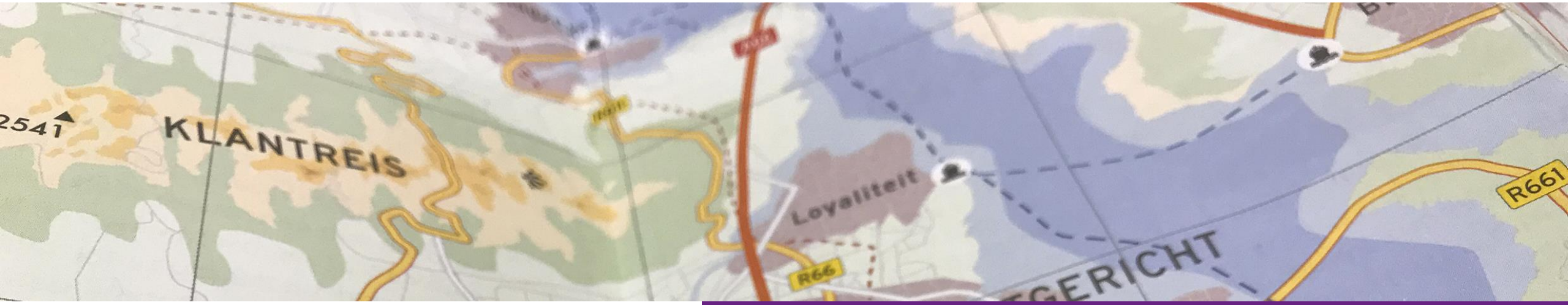
INLEIDING



INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht om onderzoek te doen naar de ervaring van (ouders/verzorgers van) cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders in het kader van zelfredzaamheid of opvoed-/ opgroeiproblematiek. Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen 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 ouders/verzorgers van jongeren die in 2021 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Het onderzoek is ingericht op basis van een aantal verplichte vragen die zijn opgesteld door het VNG en het ministerie VWS aangevuld met vragen op basis van specifieke lokale informatiebehoefte. De vragen hebben betrekking op het contact met de gemeente.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep

Cliënten die in 2021 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

Veldwerkperiode

Juni - augustus 2022

Respons

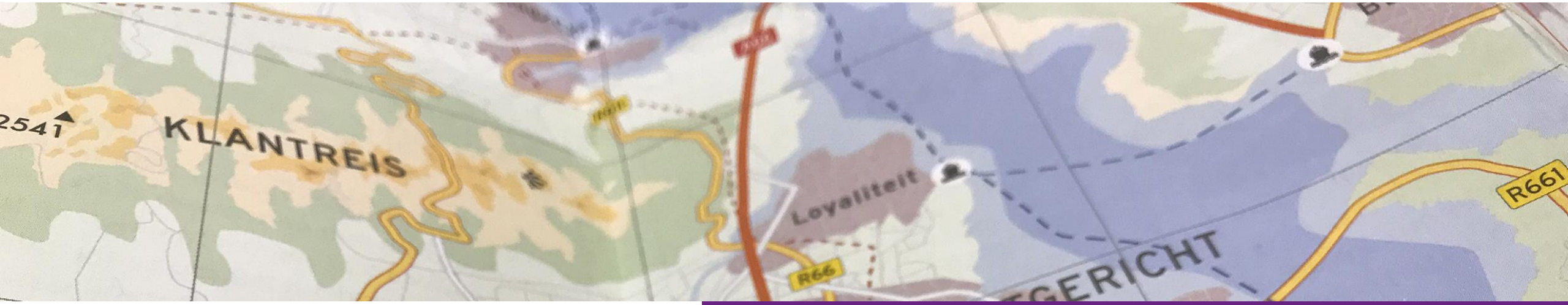
	Populatie	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten	601	26	4,3%	Niet representatief

Resultaten

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 is een vergelijking gemaakt met de resultaten uit 2019 en 2020. Bij de interpretatie van de vergelijkingen moet er rekening mee worden gehouden dat resultaten van alle jaren niet representatief zijn.

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



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

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

Het eerste gesprek met de vlechtwerker

Iedere cliënt is het (een beetje) eens met de stelling ‘De medewerker heeft duidelijk uitgelegd hoe het nu verder gaat’. 96% is daarnaast snel geholpen en 91% wist waar zij terecht kon voor hulp. 9% wist niet waar zij terecht kon voor hulp en 4% is niet snel geholpen.

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over het eerste gesprek met de vlechtwerker. Zo vond iedere cliënt de vlechtwerker (een beetje) vriendelijk en is iedere cliënt (een) beetje tevreden over het eerste gesprek. 10% is niet tevreden over de snelheid waarmee een beslissing is genomen en 7% vond de vlechtwerker niet deskundig.

Het eerste gesprek met de gemeente

83% van de cliënten wist (een beetje) dat zij iemand mee kon nemen naar het gesprek, 76% wist (een beetje) hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten en 45% wist dat zij iemand van MEE kon meenemen naar het eerste gesprek met de gemeente. Meer dan de helft (55%) wist niet dat zij iemand van MEE kon meenemen naar het eerste gesprek en ongeveer een kwart (24%) wist niet hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven. Ook hierbij moet rekening worden gehouden dat de resultaten richtinggevend en niet representatief zijn.

- **Communiceer duidelijk over de snelheid van het proces**
  Een klein deel van de cliënten geeft aan niet snel geholpen te zijn en ongeveer een kwart wist niet hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten. Als vooraf beter geïnformeerd wordt hoe het verloop van het proces er verder uit ziet, dan ontstaan juiste verwachtingen.

- **(Blijf) benadrukken dat iemand bij het gesprek mag zijn**
  Door bij de bevestiging van het gesprek te benadrukken dat de cliënten een vriend(in), familielid en/of iemand van MEE mee kunnen nemen naar het gesprek, werkt de gemeente aan het vergroten van het bewustzijn bij de cliënten dat zij zich kunnen laten ondersteunen tijdens het gesprek.

- **Start het doorlopende cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet**
  Door het cliëntervaringsonderzoek doorlopend (kort na de ervaring) uit te voeren wordt de respons beter en de betrouwbaarheid van de resultaten hoger. Dit komt doordat respondenten dan niet meer hoeven te antwoorden over een situatie die soms meer dan een jaar geleden is geweest, maar recent heeft plaatsgevonden. Hierdoor is de kans op representativiteit hoger en kan meer gedaan worden met de resultaten van het onderzoek. Om ervoor te zorgen dat het onderzoek doorlopend kan worden uitgevoerd, is met MAGIS afgesproken dat gemeente Weststellingwerf maandelijks contactgegevens aanlevert van de cliënten die in de voorgaande maand een aanvraag hebben gedaan.

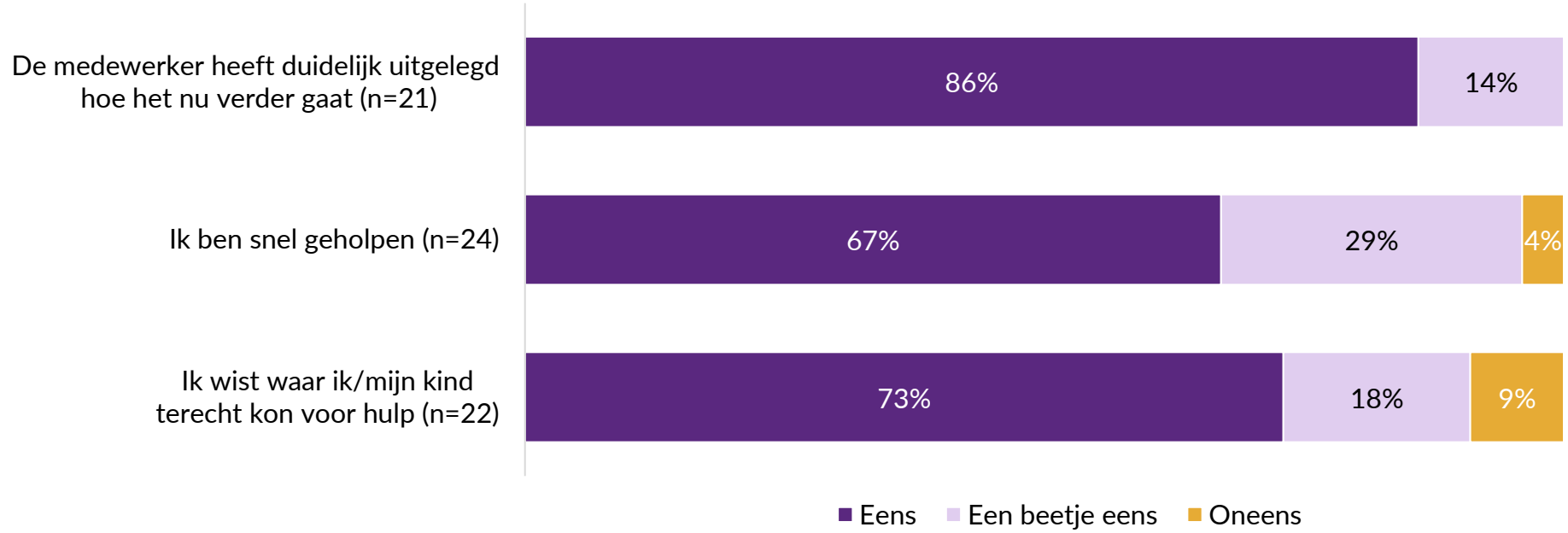


RESULTATEN

RESULTATEN | HET EERSTE GESPREK MET DE VLECHTWERKER (1)

Iedere cliënt is het (een beetje) eens met de stelling 'De medewerker heeft duidelijk uitgelegd hoe het nu verder gaat'. 96% is daarnaast snel geholpen en 91% wist waar zij terecht kon voor hulp.
9% wist niet waar zij terecht kon voor hulp en 4% is niet snel geholpen.

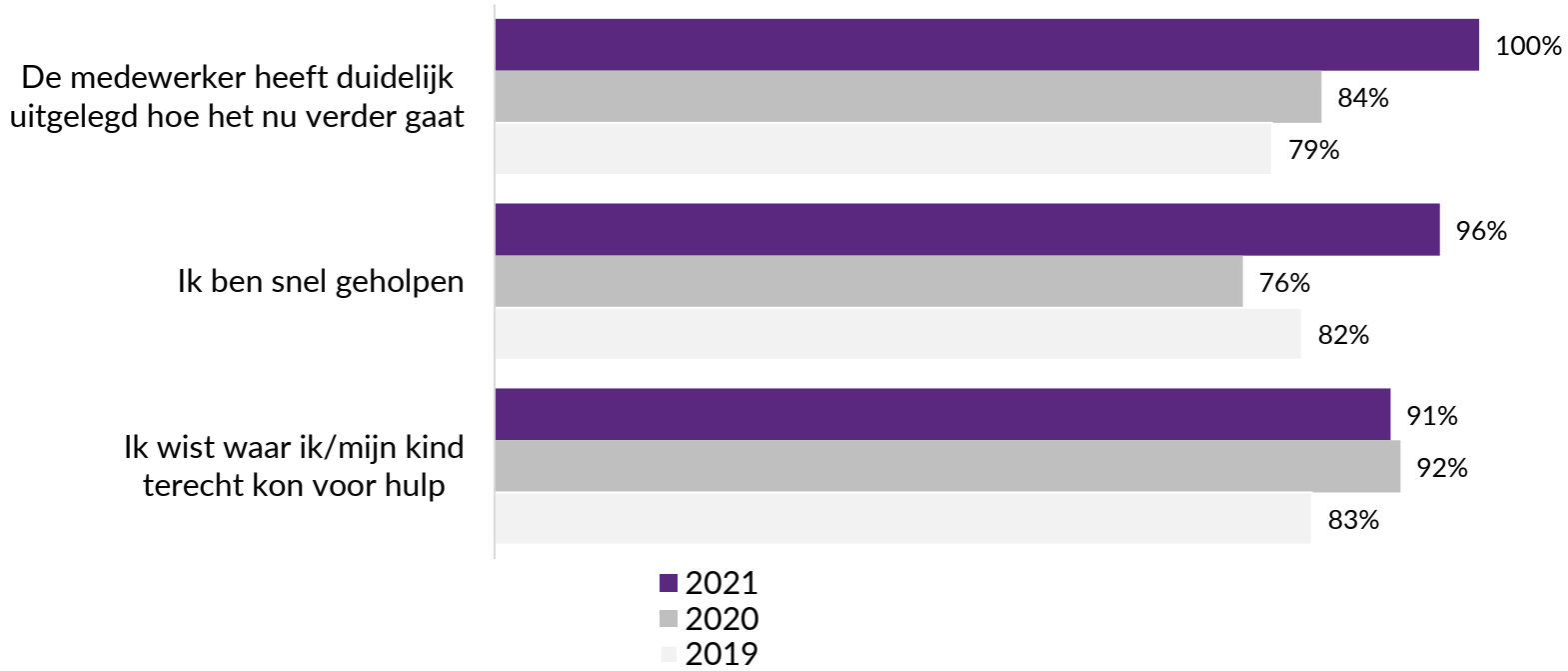
In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek?



RESULTATEN | HET EERSTE GESPREK MET DE VLECHTWERKER (2)

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

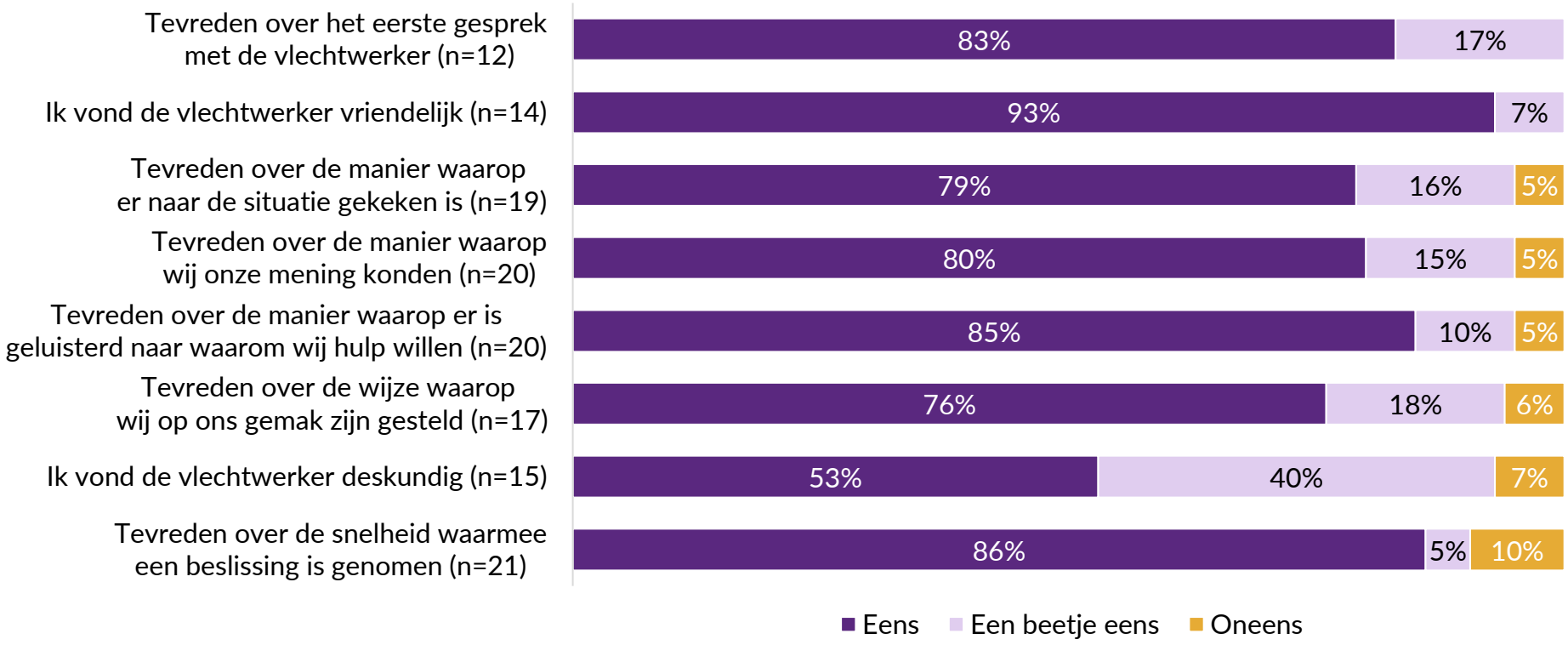
% (een beetje) eens



RESULTATEN | HET EERSTE GESPREK MET DE VLECHTWERKER (3)

Over het algemeen zijn de cliënten tevreden over het eerste gesprek met de vlechtwerker. Zo vond iedere cliënt de vlechtwerker (een beetje) vriendelijk en is iedere cliënt (een beetje) tevreden over het eerste gesprek. 10% is niet tevreden over de snelheid waarmee een beslissing is genomen en 7% vond de vlechtwerker niet deskundig.

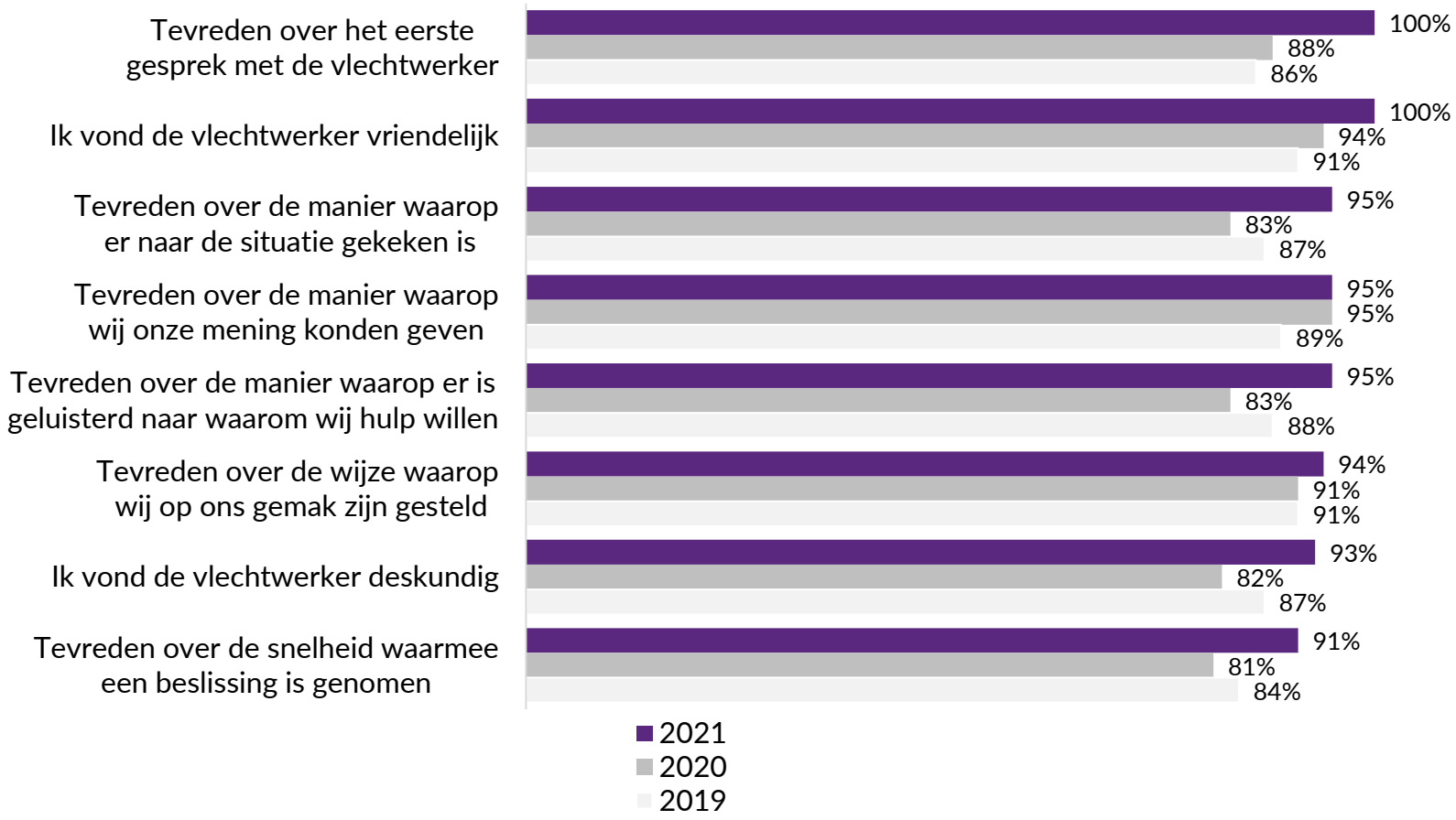
In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek?



RESULTATEN | HET EERSTE GESPREK MET DE VLECHTWERKER (4)

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

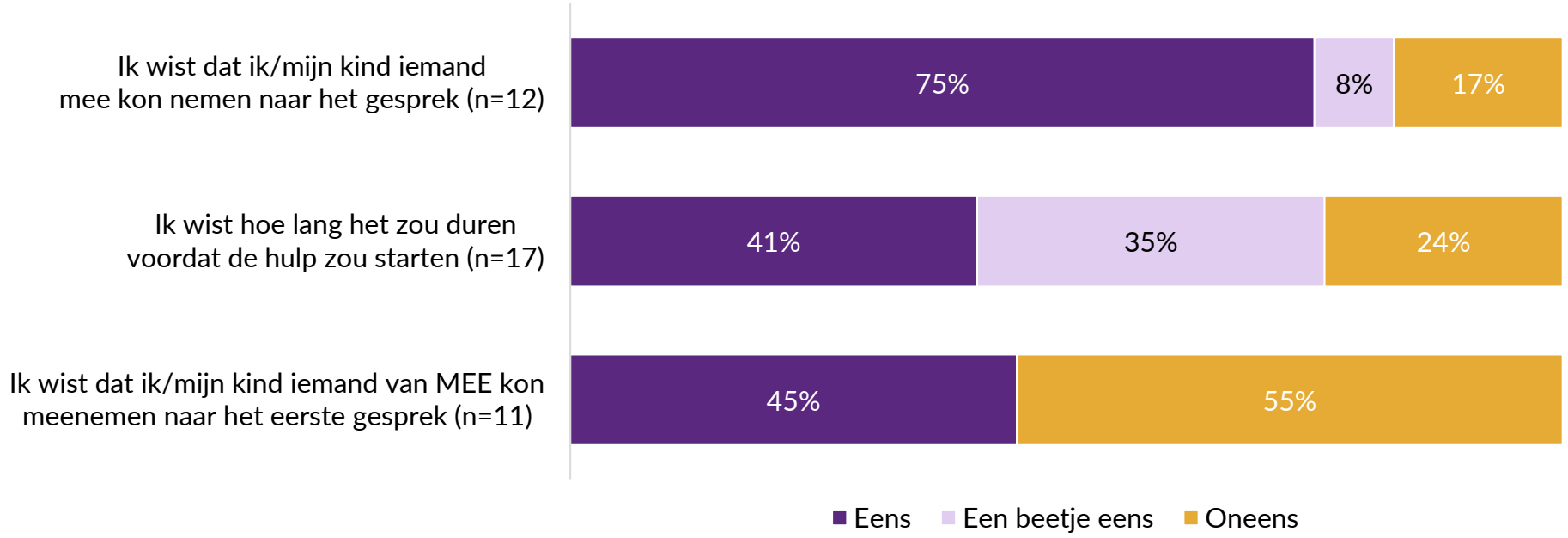
% (een beetje) eens



RESULTATEN | HET EERSTE GESPREK DE GEMEENTE (1)

83% van de cliënten wist (een beetje) dat zij iemand mee kon nemen naar het gesprek, 76% wist (een beetje) hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten en 45% wist dat zij iemand van MEE kon meenemen naar het eerste gesprek met de gemeente.
Meer dan de helft (55%) wist niet dat zij iemand van MEE kon meenemen naar het eerste gesprek en ongeveer een kwart (24%) wist niet hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten.

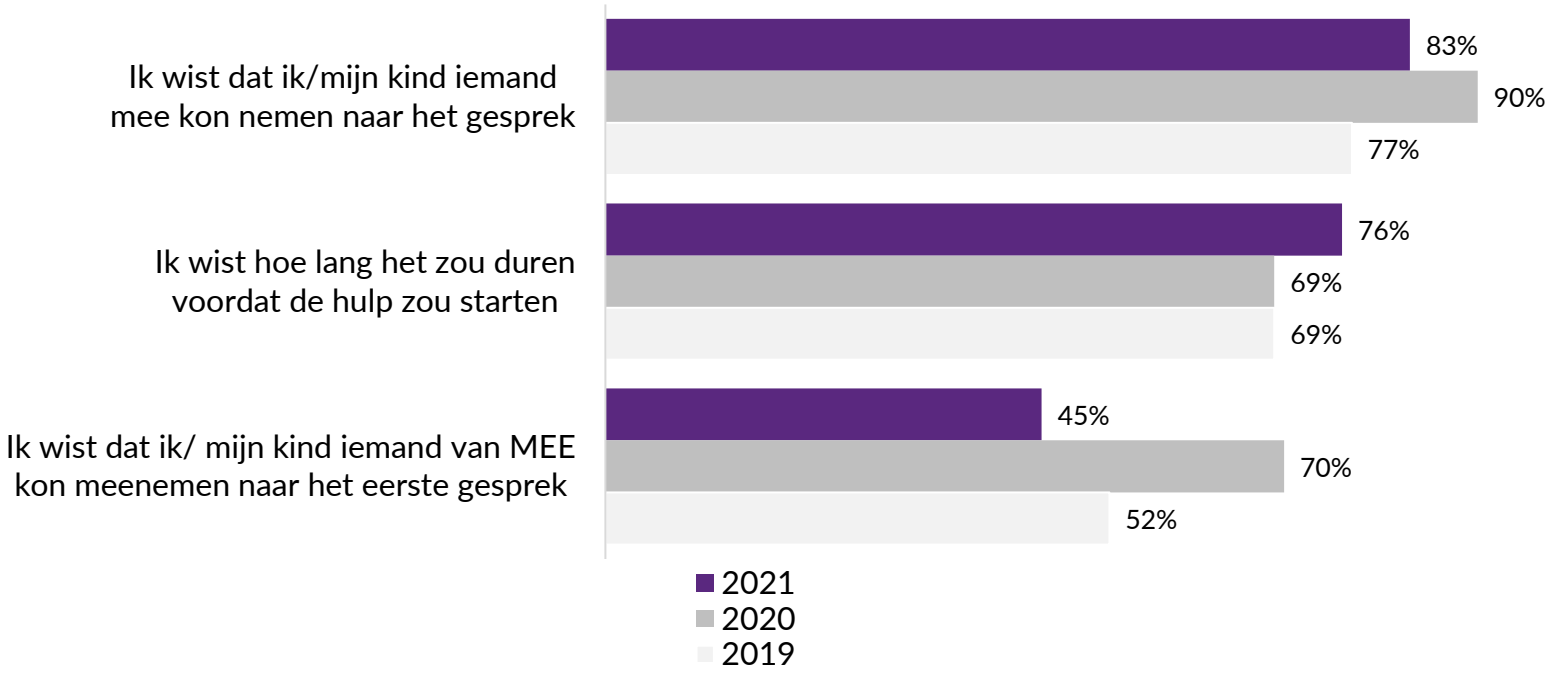
Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met een medewerker van de gemeente?



RESULTATEN | HET EERSTE GESPREK DE GEMEENTE (2)

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

% (een beetje) eens





RESULTATEN | AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Op het einde van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om afsluitende opmerkingen door te geven. Hieronder staat een aantal hiervan weergegeven.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen?

"Wij waren niet tevreden over de ondersteuning vanuit het team integrale vroeghulp. Het duurde lang, was niet transparant, op vragen werd niet inhoudelijk gereageerd, we kregen geen terugkoppeling op papier. We hebben hier inmiddels een gesprek over gehad met de vlechtwerker en de coördinator van de integrale vroeghulp."

"Snel geholpen en goede nacontrole en houden nog steeds contact."

"Nooit een vlechtwerker gesproken. Altijd direct contact gehad met de stichting die de hulp verzorgde. Nooit iemand van de gemeente gesproken. De stichting heeft de aanvraag bij de gemeente gedaan en alles met de gemeente afgehandeld."

"Het onderzoekstraject en uiteindelijke hulp hebben bijgedragen aan een goede schoolervaring voor mijn kind. Bedankt voor deze hulp."

"Ik had een verwijzing bij de huisarts aangevraagd. Ik wist niet dat daar tegenwoordig de gemeente bij betrokken wordt. Uiteindelijk kreeg ik de gevraagde verwijzing na een gesprek met de vlechtwerker. Mijn inziens was, in ons geval, dit gesprek overbodig en had de huisarts zelf ook de verwijzing kunnen geven."

"Ik had het prettig gevonden als de hulp nog wat langer had kunnen doorgaan, zodat ze op het juiste niveau uit was gekomen."

"Het is jammer dat er in de gemeente geen kinderopvang is die gespecialiseerd is met kinderen met autisme en een ontwikkelings-achterstand. Daar de moeder in de ouderenzorg werkt en om 7 uur moet beginnen wat geen haalbare kaart is als er geen opvang mogelijkheden zijn."



BIJLAGEN



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

