Samenvattend rapport

Doorlopend Cliëntervaringsonderzoek

Jeugd 2024

Gemeente Borne

SDO Support
ondersteuning in het sociaal domein

Auteur: SDO Support
Datum: 01-07-2025
Versie: 1.3

Inhoudsopgave

1 Inleiding 3
1.1 Aanleiding 3
1.2 Leeswijzer 3
2 Methode 4
2.1 Vragenlijsten 4
2.2. Uitvoering en uitkomsten 5
3 Toegang (fase 1) 5
3.1 De toegang (fase 1) 5
3.2 Ervaringen gesprek jeugdregisseur 6
3.3 Bevindingen en aanbevelingen fase 1 7
4 Lopende ondersteuning (fase 2) 7
4.1 Ervaringen lopende ondersteuning 7
4.2 Bevindingen en aanbevelingen fase 2 8

1 Inleiding

1.1 Aanleiding

In gemeente Borne staat de inwoner centraal in de dienstverlening en ondersteuning die wordt geboden. Voor het uitvoeren van het Cliëntervaringsonderzoek (CEO) Wmo en Jeugd heeft SDO Support gemeente Borne geholpen met het implementeren van een continu onderzoek voor het ophalen van cliëntervaringen over 2024.

In dit samenvattend rapport beschrijft SDO Support de belangrijkste bevindingen van het eerste continu onderzoek over de Cliëntervaringen Jeugd 2024.

Tijdens een continu onderzoek zijn de verschillende fasen waarin de inwoner zich bevindt tijdens het ondersteuningstraject, leidend voor het ophalen van ervaringen tijdens het onderzoek. Door de vragenlijsten in te richten op de verschillende fasen, wordt meer aansluiting gerealiseerd bij de inwoner. Deze ontvangt gerichte vragen, passend bij de huidige situatie. Dit betreffen de volgende fasen:

Toegang tot ondersteuning (fase 1): bevragen op **toegankelijkheid** (beschikbaarheid en bereikbaarheid), doorgeleiding, brede uitvraag tijdens de intake en het afronden van het ondersteuningsplan. Dit betekent dat binnen een periode van twee maanden nadat iemand bij de Toegang is geweest, een vragenlijst wordt gestuurd.

Tijdens trajecten (fase 2): bevragen op de **kwaliteit van de ondersteuning** (contact met de hulpverlener, mate waarin resultaten behaald worden, eigen regie, etc.), afhankelijk van de duur van het traject kan dit meerdere keren plaatsvinden bij een inwoner.

Afsluiting (fase 3): bevragen op de **effectiviteit van de ondersteuning** na afronding van het traject. Dit betekent dat na afsluiting van een ondersteuningstraject bij deze inwoner binnen een periode van 2 maanden een vragenlijst wordt verstuurd.

Tijdens de implementatie is gebleken dat het correct selecteren van inwoners die zich in fase 3 bevinden (nog) niet goed door de applicatie wordt ondersteund. Om die reden is fase 3 nog niet uitgevraagd en dus ook niet meegenomen in dit rapport.

1.2 Leeswijzer

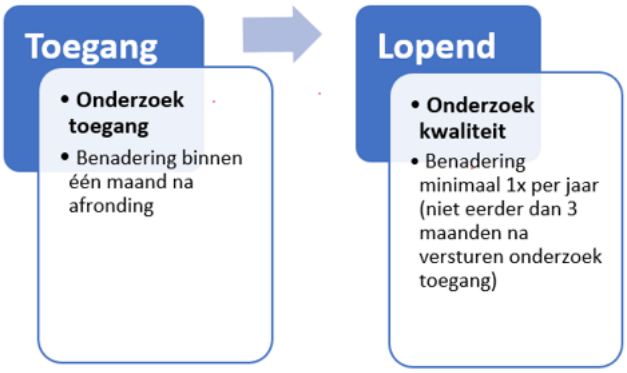
In hoofdstuk 2 wordt de methode van het onderzoek toegelicht. Hierbij wordt uitleg gegeven over de fasen binnen het onderzoek en de vragenlijsten. Hoofdstuk 3 en 4 bevatten de meest belangrijke bevindingen en aanbevelingen. Hierbij wordt een beeld gegeven van de cliëntervaringen. Gelet op de lage respons van groepsbegeleiding en jeugdinstelling/gezinshuis kunnen hieruit geen representatieve conclusies/aanbevelingen worden getrokken, daarom is gekozen om deze niet apart op te nemen in de bevindingen en aanbevelingen.

Dit rapport betreft een samenvatting van het dashboard 2024. De uitwerking van alle vragen die gesteld zijn in dit onderzoek, zijn opgenomen in een uitgebreid Power BI Dashboard. Power BI is een Business Intelligence tool van Microsoft en maakt het mogelijk om data door middel van interactieve dashboards inzichtelijk te maken.

Verderop in de rapportage wordt met ‘inwoners’ bedoeld de inwoners die de persoonlijke vragenlijst hebben ingevuld, ‘de respondenten’. De gegeven antwoorden van respondenten zijn anoniem verwerkt. De uitkomsten zijn daarom niet herleidbaar op individueel niveau.

2 Methode

Het continu onderzoek is uitgevoerd door middel van enquêtes. Het onderzoek kent twee momenten van meten met verschillende vragenlijsten. De momenten zijn gekoppeld aan een fase binnen het traject.



Fase 1: **Binnen één maand** na afgifte van een maatwerkvoorziening (ontvangst DVO).

Fase 2: Tijdens de **lopende** ondersteuning.

Om te bepalen welke inwoner wanneer wordt aangeschreven voor deelname aan het ervaringsonderzoek, zijn de volgende uitgangspunten aangehouden:

- Een inwoner met een lopende voorziening minstens 1x per jaar wordt gevraagd om deel te nemen.
- Samenloop met andere voorziening(en). Dat wil zeggen dat we in het onderzoek de ervaring meten van één enkele lopende voorzieningen in fase 2 om te voorkomen dat de inwoner wordt overvraagd.
- Een inwoner **nooit binnen 3 maanden** meerdere vragenlijsten ontvangt. Dit kan betekenen dat ervoor is gekozen om een inwoner niet aan te schrijven in fase 2 als de doorlooptijd van de ondersteuning minder dan drie maanden was.

2.1 Vragenlijsten

Per fase zijn vragenlijsten ontwikkeld. Er zijn een aantal sessies gehouden met de gemeente Borne en SDO Support om tot de juiste vraagstelling en inhoud te komen.

Voor fase 1 is één vragenlijst ontwikkeld. Bij deze vragenlijst gaat het om de ervaring van de inwoner met de toegang en zijn er geen specifieke vragen gesteld die afhankelijk zijn van een type voorziening.

Voor fase 2 zijn er per type voorziening vragenlijsten ontwikkeld. Door de vragenlijsten aan te passen naar de voorziening die de inwoner heeft, komen de vragen beter overeen met de belevingswereld van de inwoner en kunnen vragen gerichter gesteld worden. Ook als een inwoner meerdere voorzieningen heeft, is het direct duidelijk waarover de vragenlijst gaat.
Alle Jeugd voorzieningen zijn in onderstaande categorieën ondergebracht. Per categorie is een aparte vragenlijst ingezet:

- Groepsbegeleiding
- Individuele begeleiding
- Verblijf in een jeugdinstelling of gezinshuis

Daarnaast is het taalgebruik in elke vragenlijst aangepast naar de ontvanger. Dit betreft de jeugdige of diens ouders/verzorgers. De vragenlijsten zijn als bijlage toegevoegd.

2.2. Uitvoering en uitkomsten

Eén keer per kwartaal wordt de vragenlijst voor fase 2 verstuurd naar alle inwoners die de maand ervoor een nieuwe maatwerkvoorzieningen toegewezen hebben gekregen. Deze actie wordt medio elke maand uitgevoerd waardoor inwoners op het vroegst twee weken na de toewijzing de vragenlijst ontvangen en op het laatst vijf weken erna. Voor fase 1 wordt elke maand de vragenlijst verstuurd door de gemeente Borne naar de inwoners die een maatwerkvoorziening hebben aangevraagd.

De vragenlijst wordt met een begeleidende brief digitaal verstuurd door de gemeente Borne. Er wordt een QR-code toegevoegd zodat de vragenlijst digitaal ingevuld kan worden.

In onderstaande tabel een overzicht van het respons per onderdeel:

	Verstuurde enquêtes	Aantal respondenten	Respons
Fase 1 Toegang	112	17	15%
Fase 2 Begeleiding	467	108	23%
Fase 2 Groepsbegeleiding	28	11	39%
Fase 2 Verblijf/Gezinshuis	42	10	24%

Op basis van de gemiddelde responspercentages, zijn deze voldoende hoog om te kunnen spreken van een representatief onderzoek.

3 Toegang (fase 1)

In dit hoofdstuk worden de meest belangrijke bevindingen en aanbevelingen weergegeven die zijn vastgesteld in fase 1 (de toegankelijkheid) in 2024.

3.1 De toegang (fase 1)

Over het algemeen zijn inwoners **tevreden over het aanvraagproces** in de toegang. Gemiddeld geven de inwoners het **rapportcijfer 7,1** op een schaal van 1 tot 10. **Negen** inwoners (38%) zijn (heel) tevreden over de **snelheid dat ze geholpen** werden, zes inwoners (25%) zijn 'neutraal' en twee (8%) zijn het 'niet met deze stelling eens'. **Tien** inwoners (59%) vinden het **gemeentehuis via telefoon en e-mail goed bereikbaar**, zeven inwoners (41%) geven 'neutraal' aan op deze stelling. Twee inwoners (12%) zijn via jeugdgezondheidszorg bij de gemeente gekomen, drie inwoners (18%) via school in samenwerking met een intern begeleider, vier (24%) via hun eigen netwerk en acht inwoners (47%) kregen hulp van bijvoorbeeld een praktijkondersteuner, veilig thuis, therapeut of vluchtelingenwerk. De meeste inwoners (54%) zijn **tevreden** over **het gesprek** dat zij hebben gehad met **de**

jeugdregisseur. 5% gaf hier 'neutraal' aan en 9% was 'het helemaal niet eens met deze stelling. **87%** van de inwoners hebben het gesprek bij het Sociaal Hus **als prettig ervaren**.

3.2 Ervaringen gesprek jeugdregisseur

Over het algemeen zijn de inwoners **tevreden** over het gesprek met de jeugdregissseur. Twaalf inwoners hadden contact met een vaste jeugdregissseur en voelden zich serieus genomen. Hieronder de uitkomsten van de stellingen.



Ik ben tevreden over de gesprekken die ik heb gehad met de jeugdregisseur:



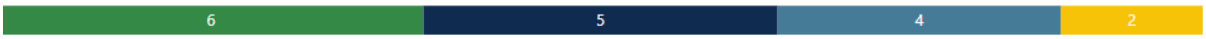
Ik had contact met een vaste jeugdregisseur:



Ik voelde me serieus genomen:



We hebben samen een oplossing gezocht:



We hebben besproken of er ook nog andere vragen of problemen zijn:



We hebben gekeken hoe familie, vrienden of anderen mijn kind kunnen helpen:



De jeugdregissseur informeerde me goed over zijn/haar rol en wat er na het gesprek zou gebeuren:



Ik ben tevreden over de uitkomsten van het gesprek:



Ik heb met de jeugdregisseur besproken, wat we nodig hebben totdat de hulp kan starten:



De jeugdregisseur heeft mijn verteld welke stappen ik moet zetten als ik het niet eens ben:



3.3 Bevindingen en aanbevelingen fase 1

Bij het lezen van de aanbevelingen moet in acht worden genomen dat de vragenlijsten door een klein aantal inwoners is ingevuld.

Fase 1

Over het algemeen zijn inwoners **tevreden over de toegang**. Het is belangrijk om deze positieve uitkomsten te delen met medewerkers die intern betrokken zijn bij de toegang zodat zij zicht hebben op de beleving van de inwoners en hetgeen dat goed gaat. Daarnaast is uit het onderzoek gebleken dat ruimte is voor verbetering. Hieronder wordt een aanbeveling gedaan om de kwaliteit van de toegang te bevorderen.

Gebleken is dat vier inwoners (17%) '**neutraal** en 1 inwoner (4%) '**helemaal niet mee eens**' als antwoord hebben gegeven op de stelling of zij **de brieven die zij ontvangen hebben, duidelijk vonden'.** Uit de toelichtingen die gegeven zijn komt niet naar voren wat er onvoldoende duidelijk is. Indien gemeente Borne inzicht wil verkrijgen in de ervaring van de inwoners op dit punt, is aan te raden een extra vraag of extra vragen toe te voegen over dit onderwerp. Daarnaast raden wij aan te inventariseren of binnen de huidige communicatie van de gemeente Borne ruimte is voor verbetering.

Verhogen respons

Het responsepercentage voor fase 1 Toegang is aan de lage kant. (zie tabel in hoofdstuk 2.2) Hierdoor zijn de uitkomsten niet representatief voor de volledige doelgroep. De resultaten geven inzicht, maar vertegenwoordigen dus niet het algemene beeld. Wij raden aan een plan uit te werken om het respons te verhogen. Ideeën voor dit plan kunnen initiatieven zijn om consulenten actiever de inwoners te informeren over dit onderzoek, beloningen verloten of een meer actieve schriftelijke of digitale benadering van de doelgroep.

4 Lopende ondersteuning (fase 2)

In dit hoofdstuk worden de meest belangrijke bevindingen en aanbevelingen weergegeven die zijn vastgesteld in fase 2 (kwaliteit van de ondersteuning) in 2024.

4.1 Ervaringen lopende ondersteuning

Over het algemeen zijn inwoners tevreden over de groepsbegeleiding, de jeugdinstelling/gezinshuis en de jeugd begeleiding. De prestatielevering Jeugd scoort 100% voor de eerste twee stellingen "Ik ontvang individuele begeleiding zoals afgesproken en uw kind ontvangt de groepsbegeleiding zoals afgesproken". Voor de derde stelling, "Uw kind ontvangt individuele begeleiding zoals afgesproken" is de score 98%. Alle uitkomsten worden in aantallen weergegeven, behalve de uitkomsten van jeugd begeleiding.

Groepsbegeleiding

Elf inwoners (100%) zijn het (helemaal) eens met de stelling dat de **ingezette hulp aansluit bij wat hun kind nodig** heeft. Vijf inwoners (45%) maken 1 dag in de week gebruik van groepsbegeleiding. Twee inwoners (18%) maken 2 dagen in de week gebruik van de groepsbegeleiding. Een enkeling (9%) 4 dagen in de week of om de week of alleen in vakantieperiode gebruik van de groepsbegeleiding. De inwoners **kunnen zichzelf zijn** in de groep en voelen zich **veilig**. **Veertien**

inwoners (100%) geven aan dat de begeleider van de groepsbegeleiding hen met **respect behandelt** en voelen zich **serieus** genomen. Elf inwoners (100%) weten hoe ze contact op kunnen nemen met de aanbieder van de groepsbegeleiding. Zeven inwoners (71%) geven aan dat op tijd vervanging wordt geregeld bij afwezigheid van de begeleider, bij de andere vier inwoners (29%) is dit nog niet voorgekomen.

Jeugdinstelling/Gezinshuis

Over het algemeen zijn de inwoners **tevreden** over de **begeleiding** en worden zij **serieus** genomen en met **respect** behandeld. Tien inwoners (100%) hebben tussen de 0 en 4 maanden moeten wachten tot een plek beschikbaar was in een jeugdinstelling/gezinshuis. **Negen** inwoners (90%) vinden dat de **woonomgeving past bij wat hij/zij (hun kind) nodig heeft**. Acht inwoners (80%) geven aan dat de woonomgeving in goede staat is en voelen zich daar veilig. **Negen** inwoners (85%) benoemen dat ze **tevreden** zijn over de **afgesproken doelen** met de hulpverlening in de jeugdinstelling/gezinshuis.

Begeleiding Jeugd

Veel inwoners (**98%**) ontvangen de individuele **begeleiding zoals afgesproken**. **79%** ontvangt de begeleiding **fysiek** en **21%** zowel **fysiek als digitaal**. 86% van de inwoners is tevreden met de gestelde doelen. **84%** is het eens met de stelling of de **ingezette hulp aansluit bij de gestelde doelen.** 20% van de inwoners geven neutraal aan bij de stelling of zij (of hun kind) door de ingezette hulp zichzelf beter kunnen redden in het dagelijks leven. **95%** van de inwoners zijn het eens met de stelling dat de begeleider hen (en hun kind) met **respect** behandelt. Zij vinden dat zij **serieus** worden genomen. Zij zijn het (helemaal) eens met de stelling dat zij **voor langere tijd dezelfde begeleider** hebben. Bijna de helft van de inwoners (**45%**) geeft aan dat wanneer de begeleider ziek is, zij dit **op tijd horen via de aanbieder**. De andere helft (52%) geeft aan dat dit nog nooit is voorgekomen. Bijna alle inwoners (**94%**) weten hoe zij **contact kunnen opnemen met de aanbieder.**

Enkele reacties op de vraag wat zij vinden van de fysieke en of digitale begeleiding:
"Erg prettig en persoonlijke begeleiding".
"Fijn dat het fysiek is".
"Fijn dat het zowel fysiek als digitaal kan".
"Heel erg prettig en er wordt geluisterd en goed afgestemd naar het kind".
"Fysiek komt beter over bij ons, gelukkig is digitaal alleen wanneer fysiek om een reden niet kan".

4.2 Bevindingen en aanbevelingen fase 2

Jeugd Begeleiding

De meeste inwoners zijn **tevreden o**ver de **jeugd begeleiding.** Het is belangrijk om deze positieve uitkomsten te delen met de zorgaanbieders en de medewerkers zodat zij zicht hebben op de kwaliteit van de ondersteuning en hetgeen dat goed gaat. Uit het onderzoek is gebleken dat ruimte is voor verbetering. De volgende aanbeveling wordt gedaan om de kwaliteit van de ondersteuning te bevorderen.

20% van de inwoners geven '**neutraal**' aan bij de stelling of zij (of hun kind) zich door **de ingezette hulp beter kunnen redden in het dagelijkse leven**. Wat maakt dat zij 'neutraal' zijn? Een aanbeveling is dat zorgaanbieders bij de lopende ondersteuning focus leggen op de **zelfredzaamheid** van de inwoner. Het is van belang dat zij inventariseren in hoeverre de inwoner zelf zijn/haar eigen

problemen kan oplossen en kunnen participeren in de maatschappij. Wij raden aan om dit te bespreken met de zorgaanbieders.

Uitgevoerd door:

In opdracht van:

Contactpersoon
Henriëtte Bergman
h.bergman@sdo-support.nl

Contactpersoon Jeugd
Aimee Koster
A.Koster@borne.nl