MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.





CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2023

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

gemeente
Weststellingwerf

15 maart 2024



INHOUD

Inleiding	**3**
Onderzoeksverantwoording	**5**
Bevindingen en aanbevelingen	**8**
Resultaten	**11**
• Het eerste gesprek met de consulent	12
• Hulp/ondersteuning	14
• Kwaliteit	16
• Effect	18
• Wat gaat goed en wat kan beter	19
Bijlage	**20**



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 2023 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 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. In dit onderzoek hebben alleen ouders de vragenlijst ingevuld.

Veldwerkmethode

Online
Alle cliënten zijn per brief of per e-mail uitgenodigd om mee te doen aan het onderzoek. Cliënten hadden de mogelijkheid om de vragenlijst op twee manieren in te vullen: 1) online (via een e-mailuitnodiging, een weblink of QR-code naar weblink) of 2) telefonisch. Geen enkele cliënt heeft gebruik gemaakt van de telefonische optie.

Veldwerkperiode

Februari en maart 2024

	Populatie	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten	129	3	2,3%	Niet representatief



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat de respondenten die een vraag met "niet van toepassing" hebben beantwoord buiten beschouwing zijn gelaten. Dit met als doel een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen. Vanwege de lage respons wordt er gerapporteerd in aantallen en is er ook geen vergelijking mogelijk met de resultaten van voorgaande jaren. Alleen de resultaten van de vragen waarop minimaal drie respondenten hebben geantwoord worden getoond.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Hierbij moet rekening worden gehouden dat het gaat om in totaal drie respondenten die de vragenlijst volledig hebben ingevuld. Het aantal respondenten is dus erg laag en het onderzoek is niet representatief.

Belangrijkste bevindingen

- Twee van de drie respondenten zijn het eens met de stellingen over het gesprek. Zij wisten waar zij terecht konden voor hulp, zijn snel geholpen en de consulent is bij hen duidelijk geweest hoe het verder gaat. Eén respondent is het een beetje eens met de stellingen.
- De drie respondenten vinden dat er tijdens het eerste gesprek is geluisterd naar waarom zij of hun kind hulp willen, dat zij hun mening konden geven tijdens het gesprek en dat de consulent deskundig en vriendelijk was. Twee van de drie respondenten zijn tevreden over het eerste gesprek met de consulent en één respondent is het hier een beetje mee eens.
- Bij alle drie de respondenten is de hulp tussen de één en drie maanden gestart.
- Geen van de drie respondenten is ontevreden over de hulp. Zo vinden alle drie de respondenten bijvoorbeeld dat zij de hulp die zij (of hun kind) ontvangen goed is, dat de hulp nuttig is en dat zij (of hun kind) genoeg worden betrokken bij keuzes over de hulp.
- Alle drie de respondenten vinden dat de hulpverleners hun werk goed doen en dat de hulpverleners hen (of hun kind) serieus nemen.
- Alle drie de respondenten vinden dat de hulp heeft geholpen. Ook weten zij waar ze terecht kunnen als ze nog hulp nodig hebben.



AANBEVELINGEN

Wij geven de volgende aanbeveling:

- **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 persoonlijk worden uitgenodigd op het door hun opgegeven e-mailadres en/of telefoonnummer en 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 | DE DRIE RESPONDENTEN ZIJN HET (EEN BEETJE) EENS MET DE STELLINGEN OVER HET GESPREK

HET EERSTE GESPREK MET DE CONSULENT (1/2)

Twee van de drie respondenten zijn het eens met de stellingen over het gesprek. Zij wisten waar zij terecht konden voor hulp, zijn snel geholpen en de consulent is bij hen duidelijk geweest hoe het verder gaat. Eén respondent is het een beetje eens met de stellingen.

Bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek? (n=3)

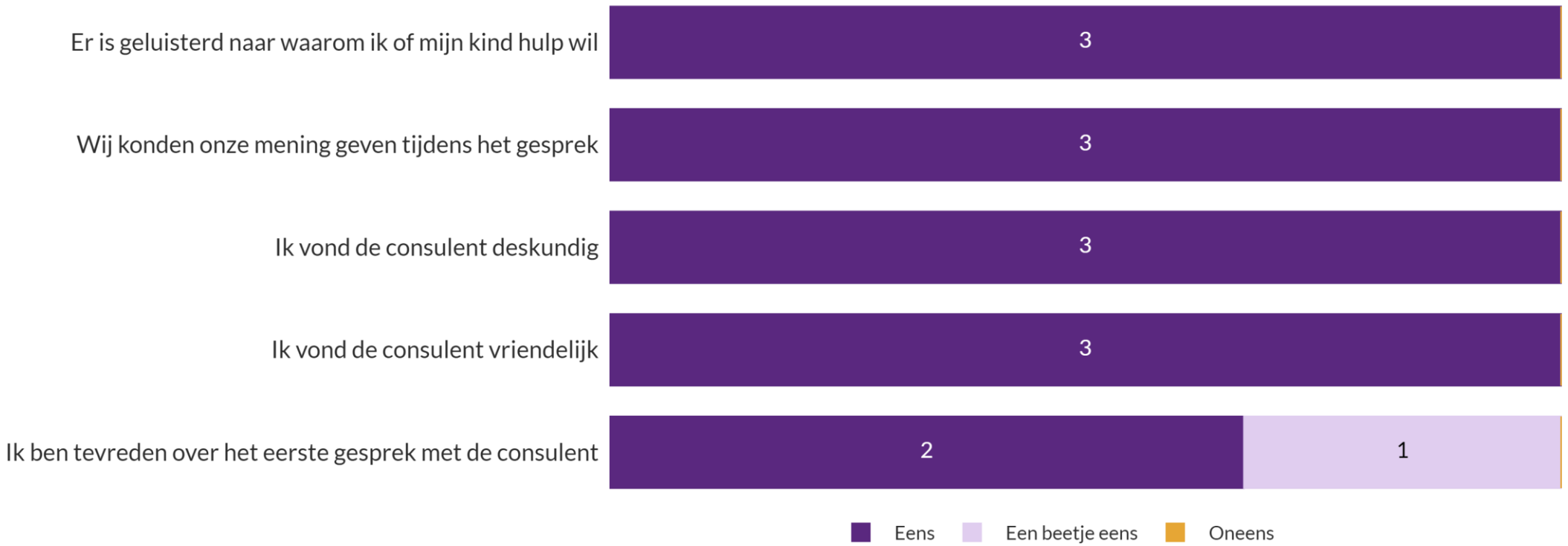


RESULTATEN | MET BIJNA ALLE STELLINGEN OVER HET EERSTE GESPREK ZIJN DE RESPONDENTEN HET EENS

HET EERSTE GESPREK MET DE CONSULENT (2/2)

De drie respondenten vinden dat er tijdens het eerste gesprek is geluisterd naar waarom zij of hun kind hulp willen, dat zij hun mening konden geven tijdens het gesprek en dat de consulent deskundig en vriendelijk was. Twee van de drie respondenten zijn tevreden over het eerste gesprek met de consulent en één respondent is het hier een beetje mee eens.

Bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek? (n=3)

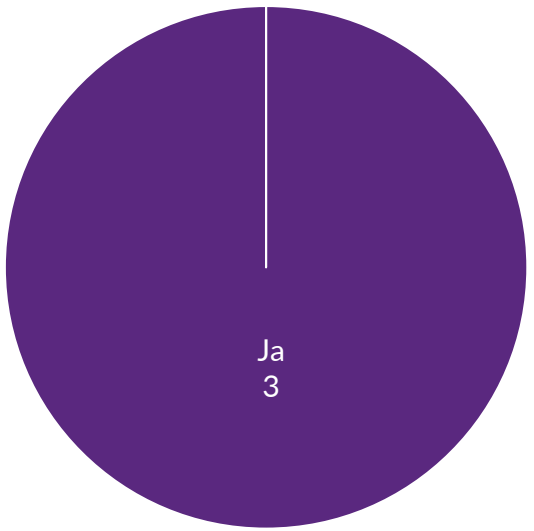


RESULTATEN | BIJ ALLE DRIE DE RESPONDENTEN IS DE HULP TUSSEN DE ÉÉN EN DRIE MAANDEN GESTART

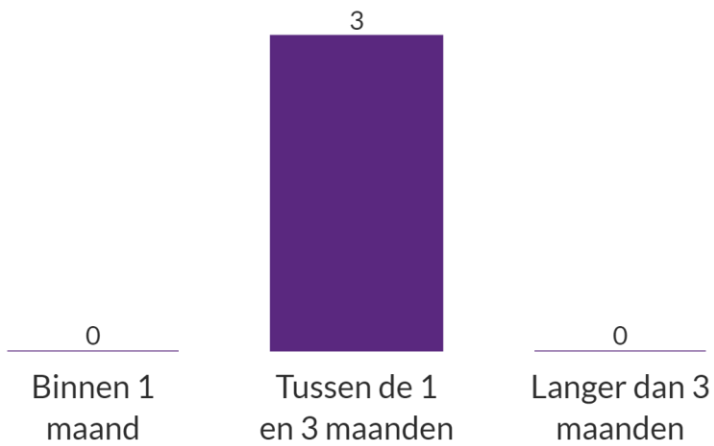
HULP/ONDERSTEUNING (1/2)

Alle drie de respondenten krijgen op dit moment hulp of ondersteuning (of hun kind). Ook is de hulp bij alle drie tussen de één en drie maanden gestart.

Krijgt u/uw kind op dit moment hulp/ondersteuning? (n=3)



Wanneer is de hulp gestart? (n=3)

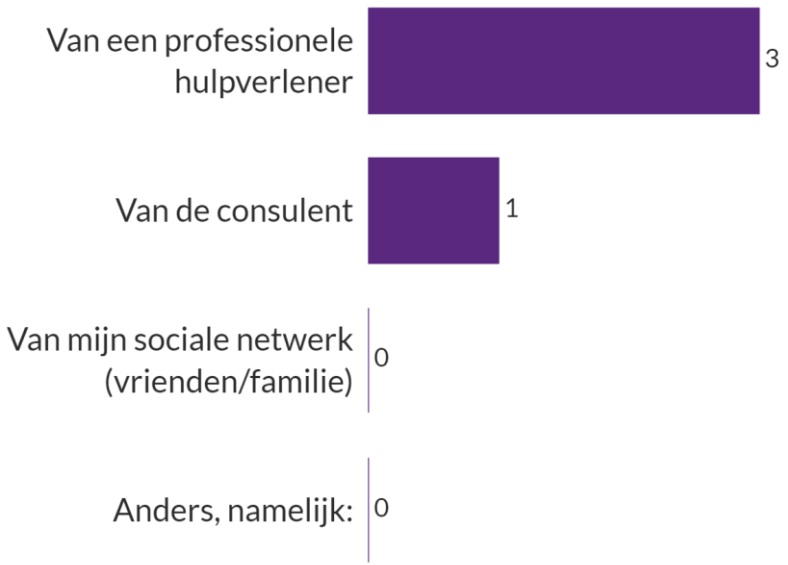


RESULTATEN | ALLE DRIE DE RESPONDENTEN ONTVANGEN HULP VAN EEN PROFESSIONELE HULPVERLENER

HULP/ONDERSTEUNING (2/2)

Respondenten is gevraagd van wie zij (of hun kind) hulp krijgen of hebben gekregen. Alle drie de respondenten geven aan dat zij hulp ontvangen van een professionele hulpverlener en één van de respondenten ontvangt daarnaast ook nog hulp van de consulent.

Van wie kreeg of krijgt u/uw kind hulp? (n=3)
Meerdere antwoorden mogelijk

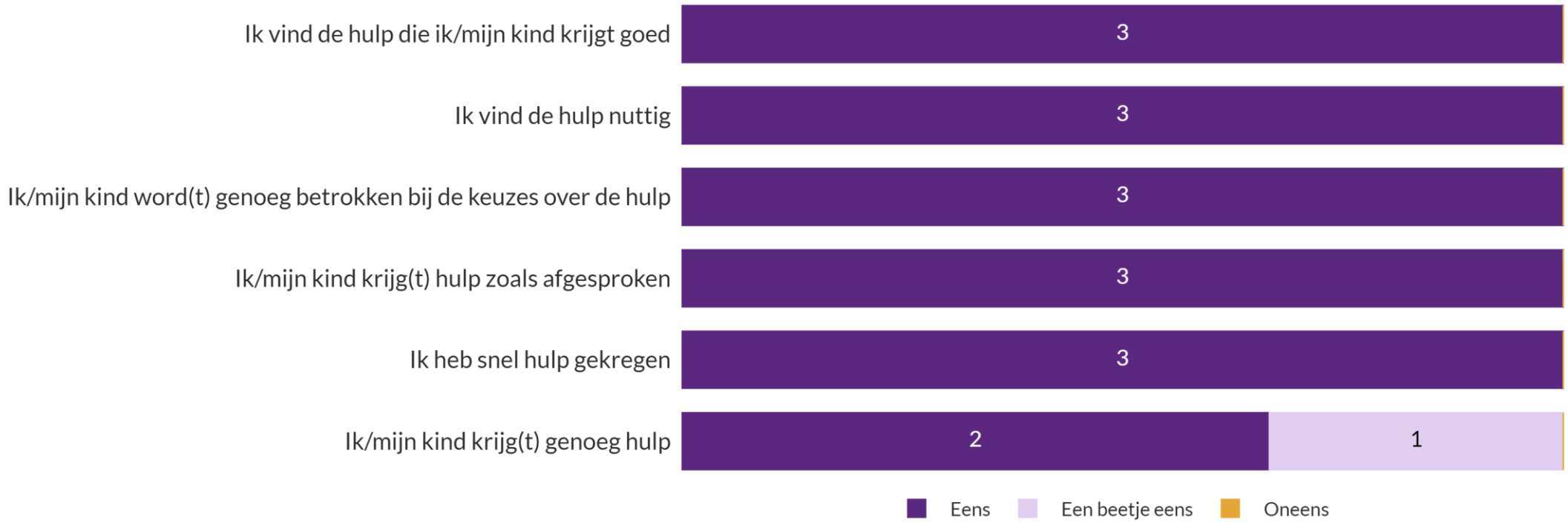


RESULTATEN | GEEN VAN DE DRIE RESPONDENTEN IS ONTEVREDEN OVER DE HULP

KWALITEIT (1/2)

Geen van de drie respondenten is ontevreden over de hulp. Zo vinden alle drie de respondenten bijvoorbeeld zij dat de hulp die zij (of hun kind) ontvangen goed is, dat de hulp nuttig is en dat zij (of hun kind) genoeg worden betrokken bij keuzes over de hulp. Met de stelling ‘Ik/mijn kind krijg(t) genoeg hulp’ zijn twee respondenten het eens en één respondent is het daar een beetje mee eens.

Bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen over de hulp? (n=3)

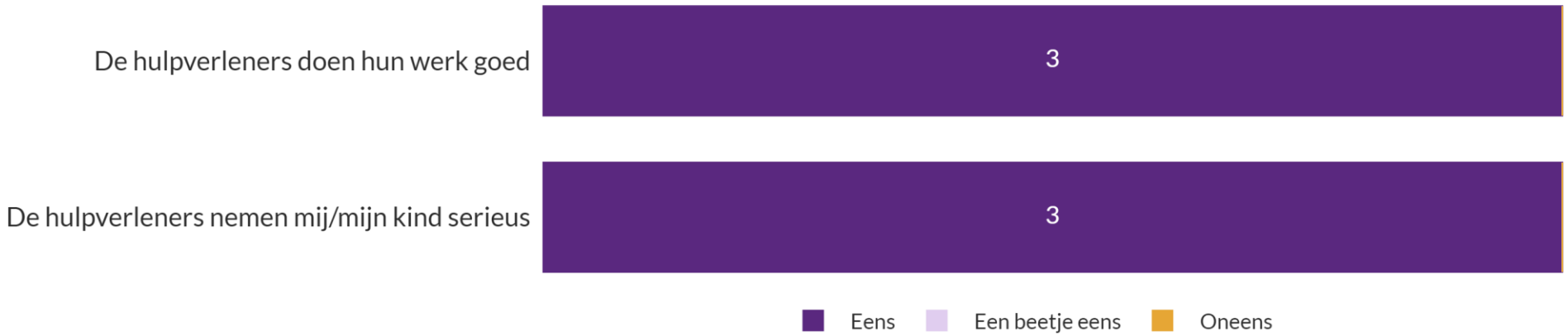


RESULTATEN | ALLE DRIE DE RESPONDENTEN ZIJN TEVREDEN OVER DE HULPVERLENERS

KWALITEIT (2/2)

Alle drie de respondenten vinden dat de hulpverleners hun werk goed doen en dat de hulpverleners hen (of hun kind) serieus nemen.

Bent u het eens/oneens over onderstaande stellingen over de hulpverleners? (n=3)



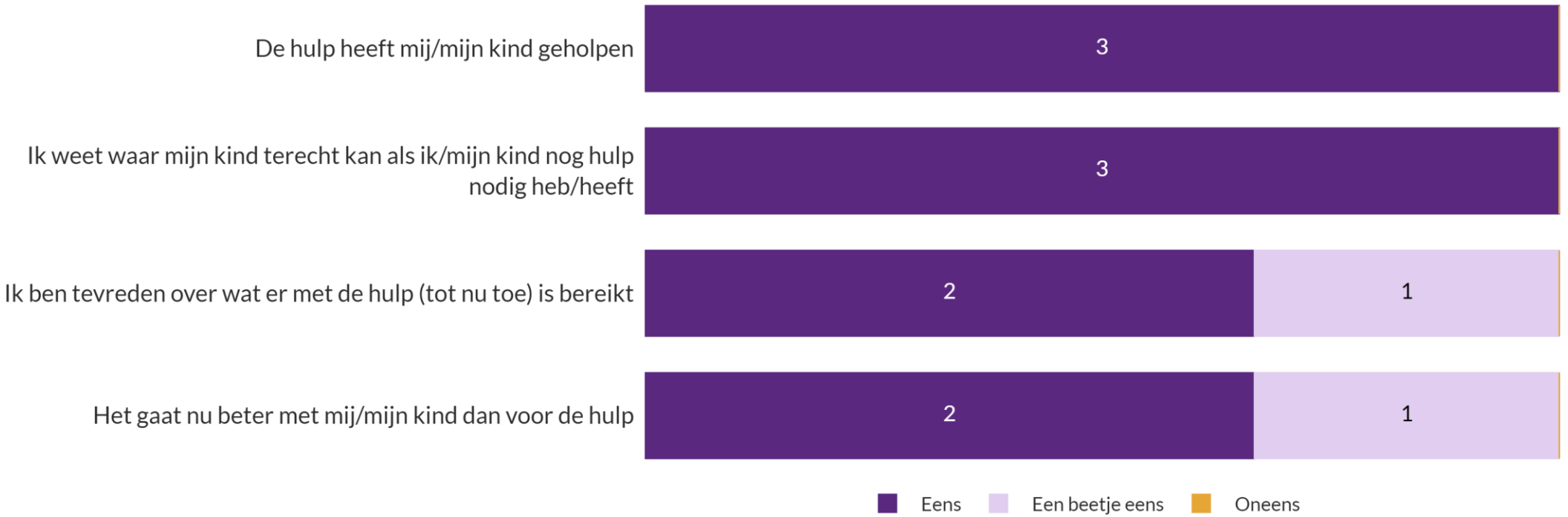
RESULTATEN | GEEN VAN DE DRIE RESPONDENTEN IS ONTEVREDEN OVER HET EFFECT VAN DE HULP

EFFECT

Alle drie de respondenten vinden dat de hulp heeft geholpen. Ook weten zij waar ze terecht kunnen als ze nog hulp nodig hebben.

Met de stellingen ‘Ik ben tevreden over wat er met de hulp (tot nu toe) is bereikt’ en ‘Het gaat nu beter met mij/mijn kind dan voor de hulp’ zijn twee respondenten het eens en één respondent is het een beetje eens met deze stelling.

Bent u het eens/oneens met de volgende stellingen over de invloed van de hulp? (n=3)





RESULTATEN | EEN AANTAL OPMERKINGEN OVER WAT ER GOED GAAT AAN DE HULP EN WAT BETER KAN

WAT GAAT GOED EN WAT KAN BETER

Respondenten hebben aan het einde van de vragenlijst de mogelijkheid gehad om in twee open vragen aan te geven wat er goed gaat aan de hulp en wat er beter kan. Hieronder zijn de gegeven antwoorden weergegeven in de tekstballonnen.

Wat vindt u goed aan de hulp en waarom?

"Communicatie is super goed en snel."

"Het meedenken van de hulpverlener."

"De professionele hulp die wij ontvangen is voor nu toereikend."

Wat kan beter en waarom?

"Het heeft te lang geduurd voor we serieus werden genomen door de 1e consulent van de gemeente. Het duurde bijna een jaar voor we daadwerkelijk professionele hulp ontvingen. Dat is echt te laat als je bedenkt dat je al aan de bel trekt bij de gemeente als de nood al hoog is."

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

