

Rapportage
Clïëntervaringsonderzoek
Jeugd 2022

Gemeente Rheden en
Rozendaal

Rapportage *Clïëntervaringsonderzoek* *Jeugd 2022*

Gemeente Rheden en Rozendaal

Concept 1

Datum: 15-8-2022

Projectnummer: 21298

Auteurs:

Hannemarie Hardeman, Projectmanager/ Senior Onderzoeker

Joyce Berentsen, Projectmanager/ Onderzoeker

Danique Rietman, Onderzoeker

Movementem BV

T 0575 84 3738

E info@movementem.nl

W www.movementem.nl

Movementem werkt conform de Gedragscode voor Onderzoek & Statistiek van de Nederlandse Marktonderzoek Associatie (MOA) en mag het Fair Data Keurmerk voeren, waarmee wordt aangetoond dat op verantwoorde wijze met data en persoonsgegevens wordt omgaan. Tevens is Movementem aangesloten bij de Europese Vereniging voor Marktonderzoek (ESOMAR) en wordt voldaan aan de Internationale Code voor Markt- en sociaalwetenschappelijk onderzoek. Dit rapport is met grote zorg samengesteld. Desondanks kan het voorkomen dat informatie fout en/of onvolledig is. Movementem is niet aansprakelijk voor enige directe of indirecte schade die zou kunnen ontstaan door het gebruik van de aangeboden informatie.

Management Samenvatting	Pagina 4
1 Inleiding	Pagina 6
1.1 Onderzoeksopzet	Pagina 7
2 Resultaten	Pagina 8
Deelname onderzoek	Pagina 9
Contact over hulp/ zorgvraag	Pagina 10
Inclusio	Pagina 21
Ondersteuning/ zorg	Pagina 27
Opmerkingen en verbeter suggesties	Pagina 38
3 Bijlagen	Pagina 39
Bijlage I Achtergrondvariabelen	Pagina 40
Bijlage II Onderzoeksverantwoording	Pagina 41

Management Samenvatting

Contact over hulp/ zorgvraag

De meerderheid had contact voor zorg/ ondersteuning met consulent van de gemeente. Ook wist de meerderheid waar ze moesten zijn met hun hulpvraag en vond dat ze snel werden geholpen. Driekwart wist niet dat ze gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.

(Keukentafel)gesprek met consulent

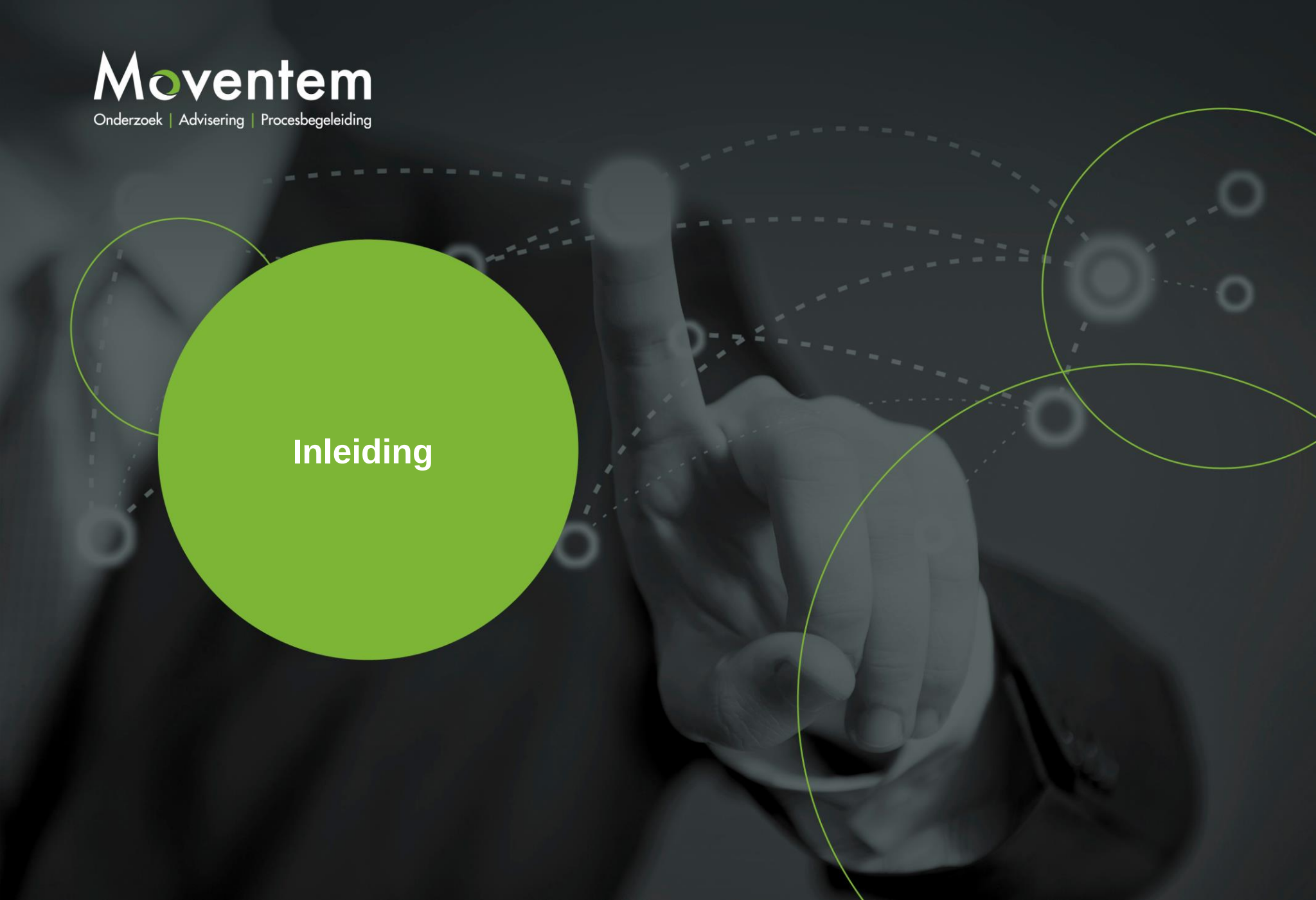
De meeste respondenten gaven aan dat niemand of een zorgverlener/ ondersteuner aanwezig was bij het (keukentafel)gesprek. De ervaringen met het (keukentafel)gesprek met de consulent zijn positief. Ook het nakomen van afspraken door de consulent zijn als positief ervaren. Deelnemers geven aan dat ze samen met de consulent hebben gekeken naar oplossingen binnen eigen netwerk/ omgeving. De meerderheid heeft na het gesprek met de consulent een gespreksverslag ontvangen. Het contact met de gemeente/ consulent krijgt gemiddeld gezien een voldoende.

Contact met Inluzio

55% van de respondenten heeft geen contact gehad met Inluzio. Ruim een derde had dit wel. Via verschillende wegen zijn deelnemers bij Inluzio terecht gekomen. Inluzio had niet altijd een oplossing voor de hulpvraag. Het contact met Inluzio scoort gemiddeld gezien een voldoende.

Ondersteuning/ zorg

Vanuit de jeugdwet wordt voornamelijk algemene begeleiding ontvangen. De ruime meerderheid ontvangt langer dan een jaar hulp/ ondersteuning. Driekwart vindt dat de ondersteuning past bij de hulpvraag en de ruime meerderheid heeft de ondersteuning/ zorg gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Door de hulp gaat het (veel) beter met het kind. Voor de helft van de deelnemers was de ondersteuning van het kind bedoeld om o.a. de veiligheid te verbeteren. De hulp/ begeleiding scoort gemiddeld gezien een ruime voldoende. Voorzieningen voor kinderen worden niet veelvuldig gebruikt.



Inleiding

Benaderen doelgroep

In dit rapport worden de resultaten gepresenteerd van een onderzoek naar de ervaringen van cliënten met jeugdhulp in 2021 in de gemeenten Rheden en Rozendaal. Het onderzoek is in juni/ juli 2022 uitgevoerd, in samenwerking met gemeente Rheden. De jaartallen die in de rapportage zijn genoemd, verwijzen naar het jaartal waarin het onderzoek is uitgevoerd.

De gemeente Rheden heeft behoefte aan inzichten over ervaringen van de cliënten met betrekking tot de jeugdzorg. Tevens zijn alle gemeenten wettelijk verplicht een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren omtrent jeugdzorg. In de Regeling Jeugdwet zijn de eisen waar het onderzoek aan moet voldoen uitgewerkt. Het onderzoek naar de ervaringen met jeugdzorg is vormvrij. Er is gekozen voor een telefonisch interview aan de hand van een vooraf opgestelde vragenlijst. De respondenten hadden veel mogelijkheden om toelichting te geven op hun antwoorden.

De doelgroep zijn kinderen die zelf jeugdzorg ontvangen. Er is onderscheid gemaakt tussen kinderen van 12 jaar of ouder en kinderen die jonger zijn. De kinderen van 12 jaar of ouder zijn zelf benaderd om deel te nemen aan het onderzoek. Van de kinderen jonger dan 12 jaar zijn de ouders of verzorgers benaderd. De resultaten van deze twee groepen worden in dit document apart weergegeven.

Er zijn in de gemeenten Rheden en Rozendaal in totaal bijna 1200 cliënten die hulp vanuit de Jeugdwet ontvangen. Van 113 van deze cliënten is het telefoonnummer bekend, 6 daarvan wonen in Rozendaal. De cliënten waarvan het telefoonnummer bekend is, hebben een brief ontvangen. Indien het kind jonger dan 12 jaar is hebben de ouders/verzorgers een brief ontvangen. De kinderen boven de 12 jaar zijn rechtstreeks aangeschreven. Met de brief zijn ze op de hoogte gesteld van het onderzoek en is aangegeven hoe ze zich konden afmelden voor deelname, indien gewenst. Er hebben zich 8 respondenten afgemeld voor deelname. De overige 105 respondenten zijn allemaal gebeld. Indien er bij de eerste poging geen gehoor was, zijn er daarna nog 2 belpogingen gedaan.

Deelnemers

Er hebben 44 respondenten aan het onderzoek meegedaan, 41 uit Rheden en 3 uit Rozendaal. Dit komt neer op een respons-rate van 42% $\{(44/105)*100\}$ voor gemeente Reden. Het onderzoek is op totaalniveau statistisch 95% betrouwbaar met 14,51% nauwkeurigheid (foutmarge).

Resultaten weergave

De resultaten van dit onderzoek worden in het voorliggende document beschreven middels diagrammen en tabellen. Waar mogelijk en relevant is een vergelijking met de resultaten van CEO Jeugd uitgevoerd in 2021 en 2020 weergegeven in de tekst.

In verband met anonimiteit zijn de resultaten van de gemeenten Rheden en Rozendaal in deze rapportage samengevoegd.

Door routes in de vragenlijst en vragen waarbij meerdere antwoorden mogelijk zijn, kan het voorkomen dat het aantal respondenten en/of het aantal antwoorden niet overal gelijk is in deze rapportage. Ook geven respondenten soms geen antwoord op de vraag, of is de vraag niet van toepassing (aantallen worden weergegeven). Om deze redenen wordt ter volledigheid bij de resultaten aangegeven hoeveel respondenten ('n') de betreffende vraag hebben beantwoord. Door afrondingsverschillen telt niet alles op tot 100%. Bij sommige vragen konden respondenten meerdere antwoorden geven. Het totale percentage komt dan hoger dan 100% te liggen.

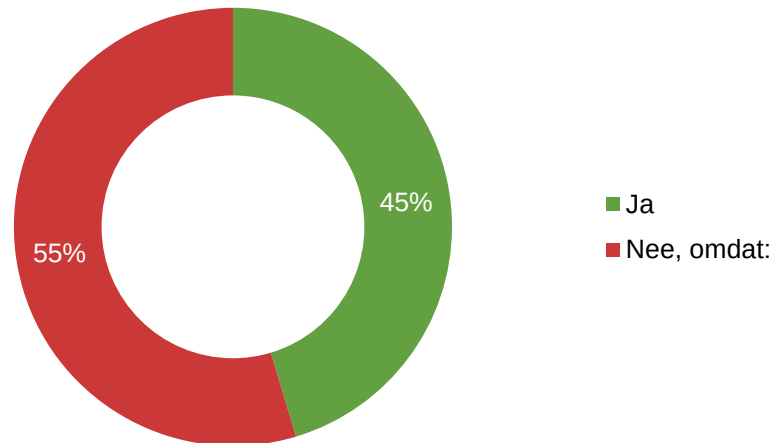
In bijlage 1 van deze rapportage staan de achtergrondgegevens van de respondenten weergegeven. Deze bijlage is aan het einde van deze rapportage te vinden.

Er is een aantal open vragen gesteld aan de respondenten. Alle open antwoorden worden getoond in 'Bijlagenboek bij Rapportage Cliëntervaringsonderzoek Jeugd'.



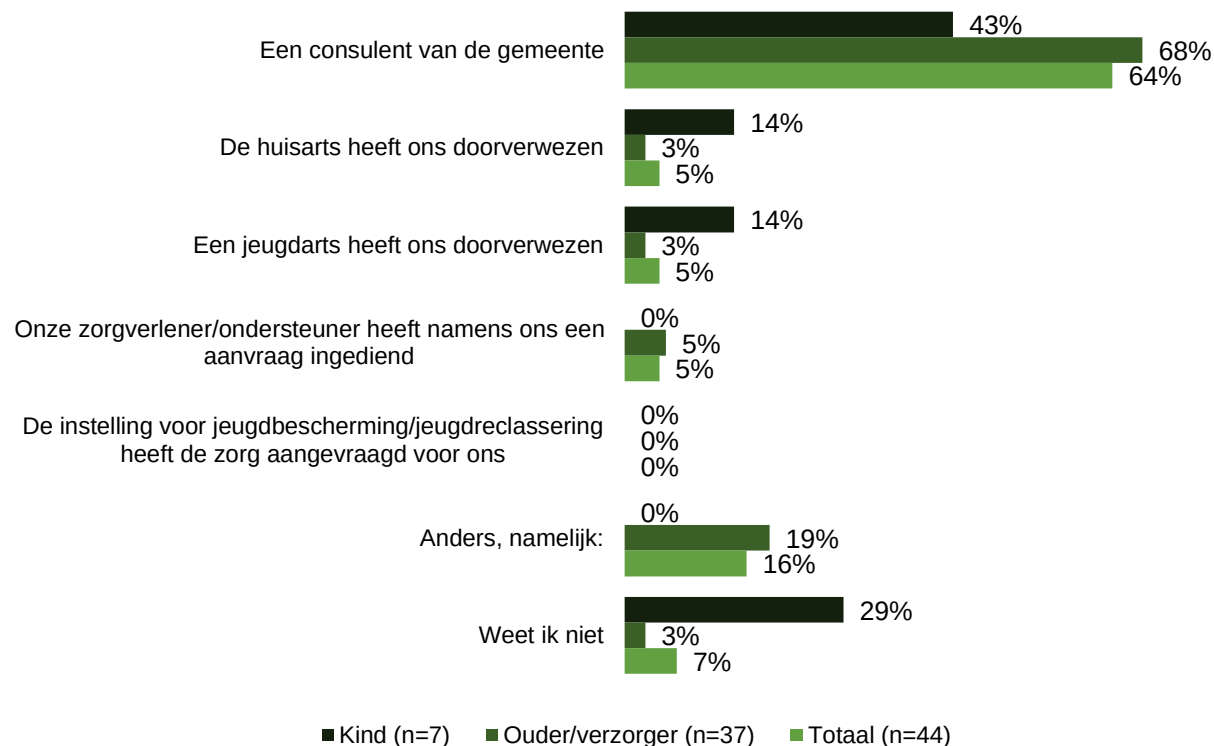
Resultaten

Wilt u deelnemen aan het onderzoek? (n=86)



Redenen om niet deel te nemen aan het onderzoek zijn met name dat ze er geen behoefte aan hebben of dat ze geen hulp meer ontvangen.

Met wie heeft u contact gehad voor de zorg/ondersteuning van uw kind?

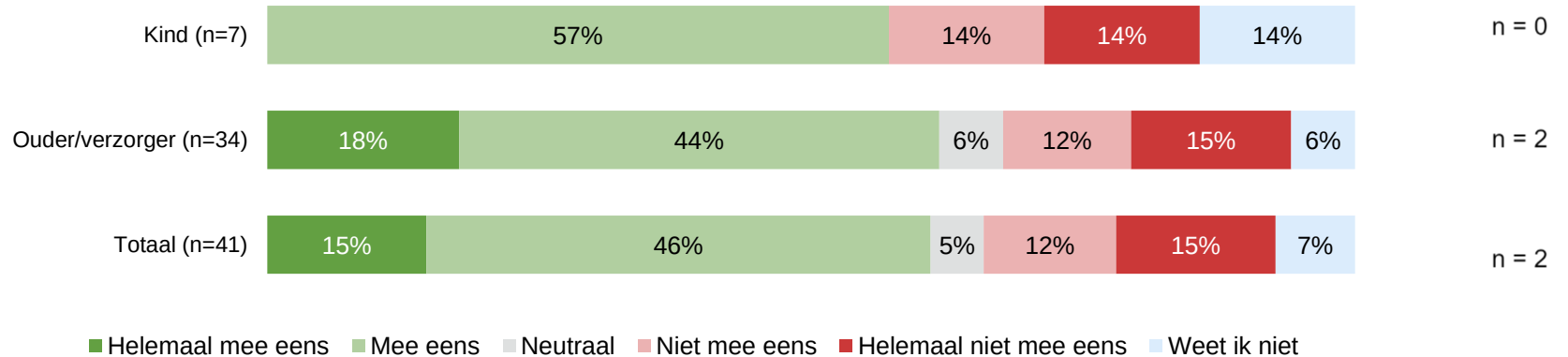


64% heeft contact gehad met een consulent van de gemeente voor de zorg/ ondersteuning van het kind. Ook in 2021 had de meerderheid contact met een consulent van de gemeente (74%).

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag

N.v.t.

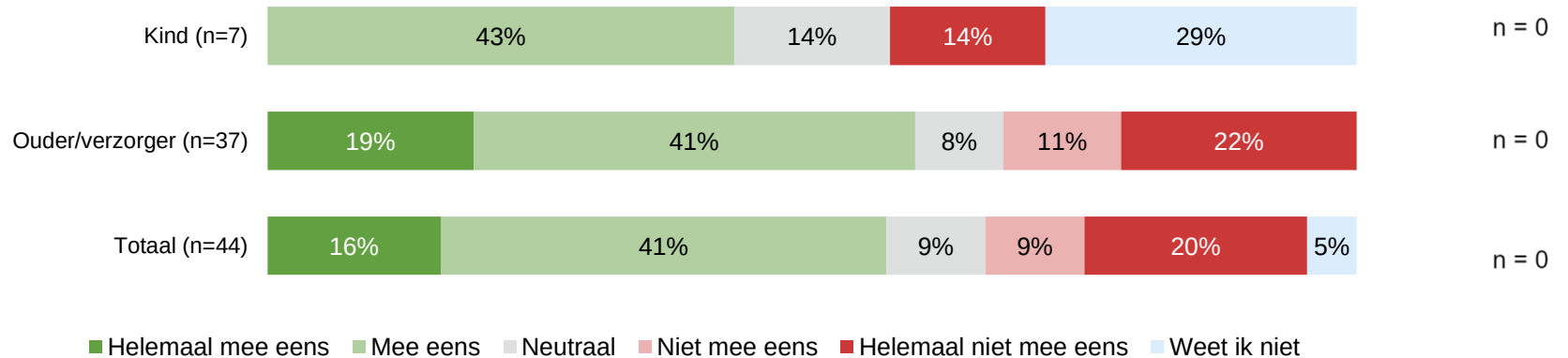


61% is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik wist waar ik moest zijn met mijn hulpvraag'. Dit is vergelijkbaar met 2021 (62%) en iets gestegen ten opzichte van 2020 (58%).

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

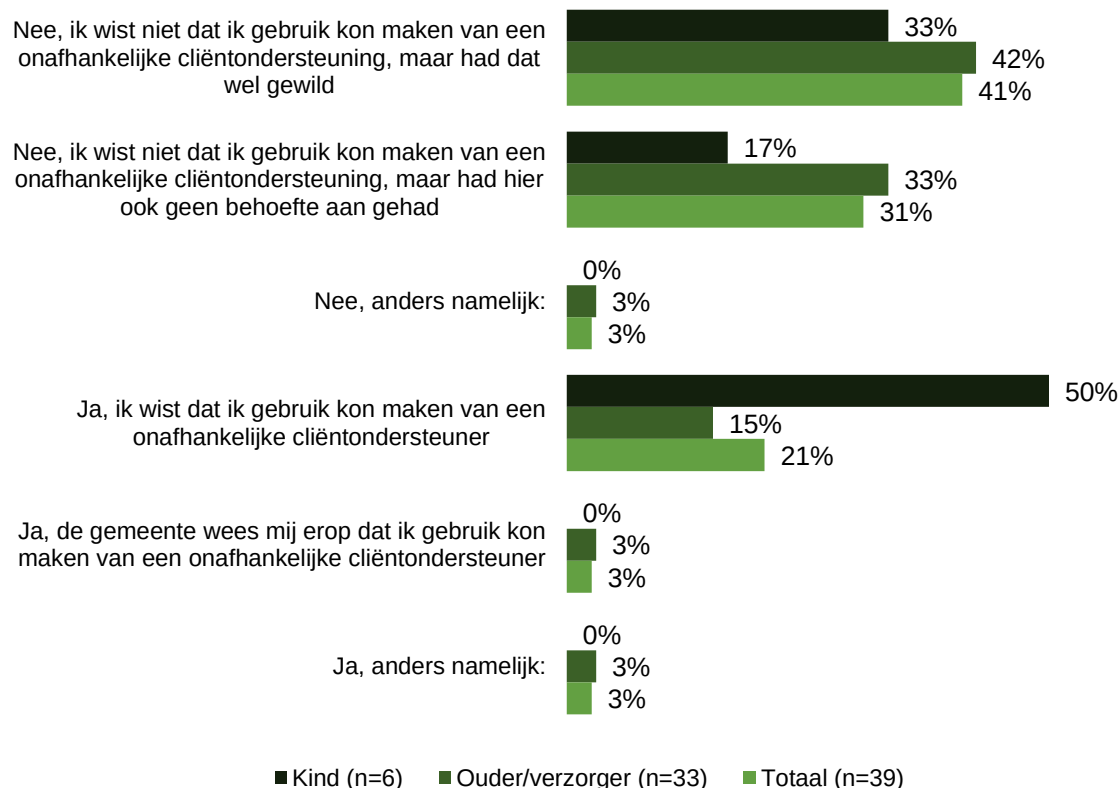
Ik werd snel geholpen

N.v.t.



57% is het (helemaal) eens met de stelling 'Ik werd snel geholpen'. Dit is iets gestegen ten opzichte van 2021 (54%) en gedaald ten opzichte van 2020 (63%).

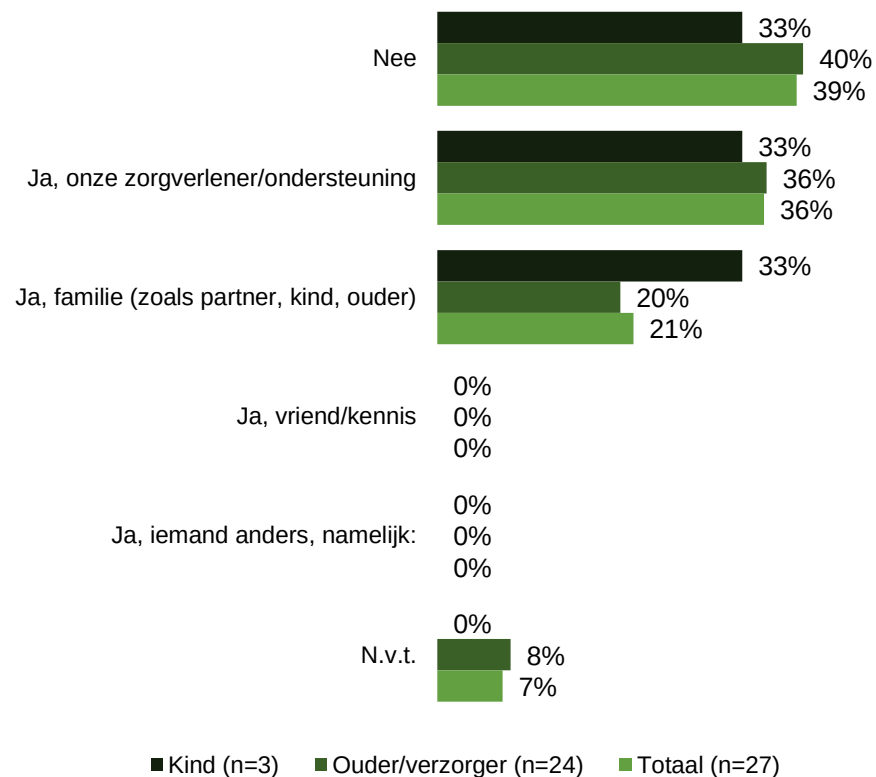
Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (iemand die u helpt uw weg te vinden naar zorg en ondersteuning)?



25% wist dat zij gebruik konden maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner. Dit percentage is gedaald ten opzichte van voorgaande jaren (2021: 29%; 2020: 34%).

Was er bij het (keukentafel)gesprek nog iemand anders aanwezig?

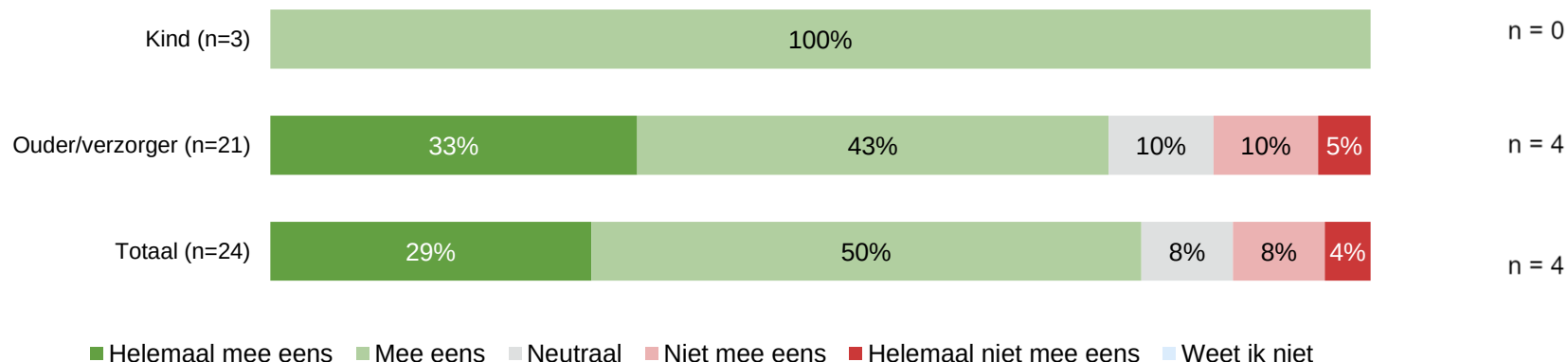
Meer antwoorden mogelijk



In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

Het 'keukentafelgesprek' met de consulent was een prettig gesprek

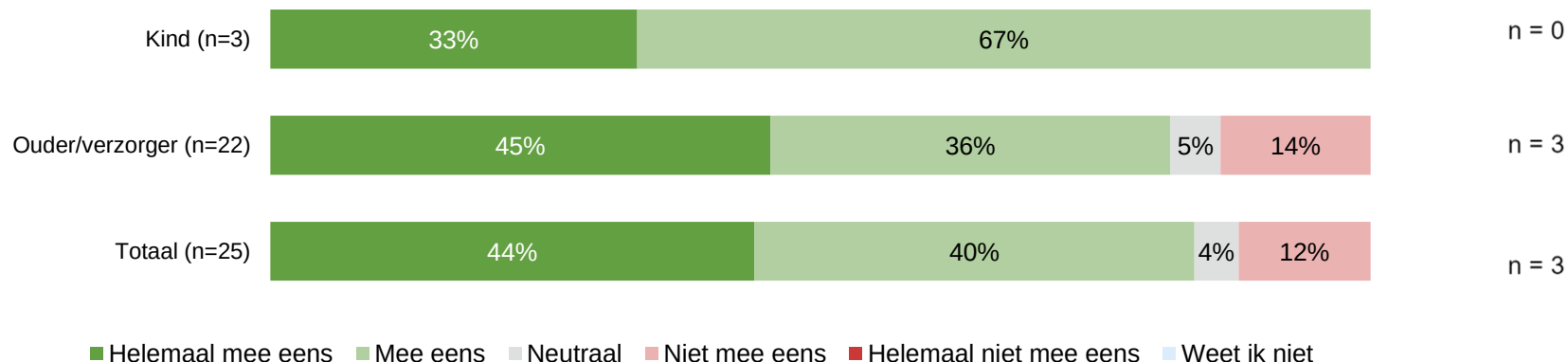
N.v.t.



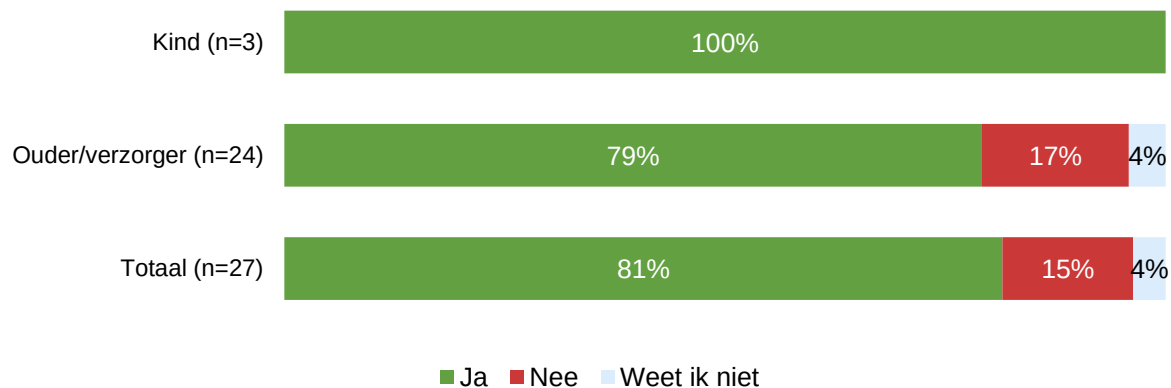
In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

De consulent komt de gemaakte afspraken na

N.v.t.

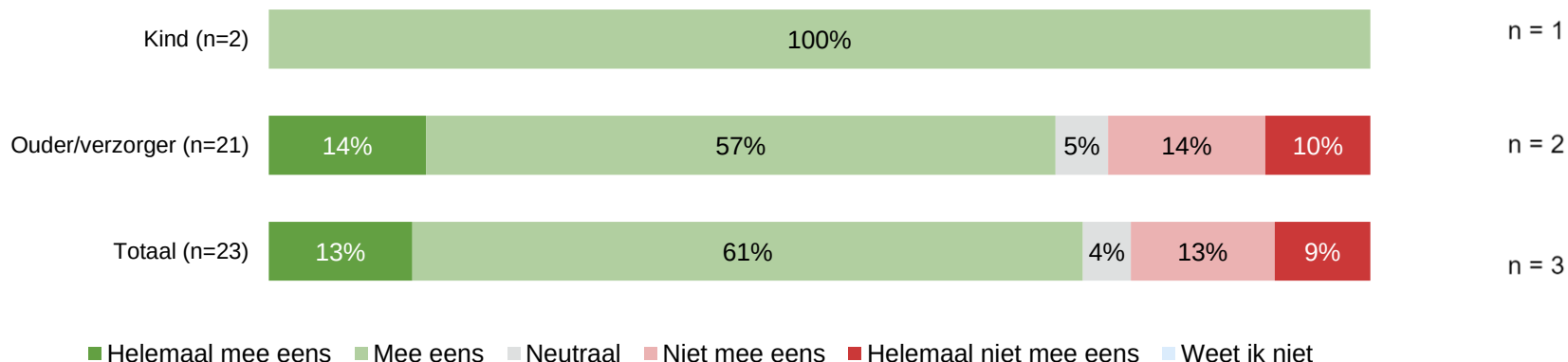


Heeft u na het gesprek met de consulent een (Integraal) Plan/ Gespreksverslag ontvangen?

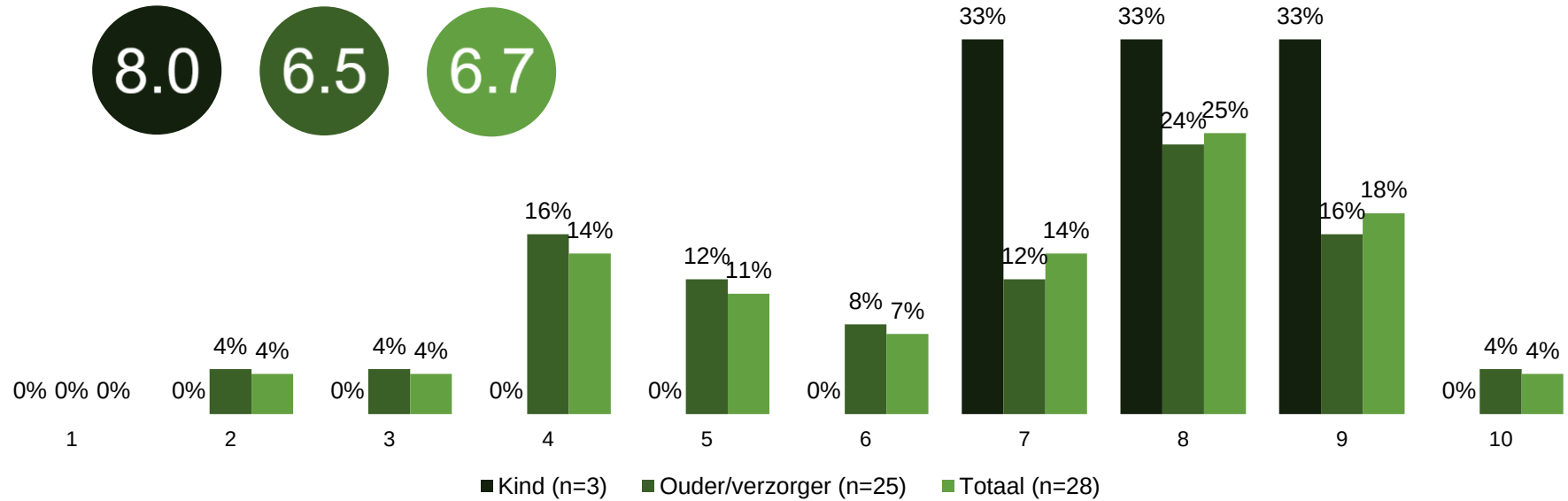


In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

'De consulent heeft samen met mij gekeken naar oplossingen in mijn netwerk en omgeving (vrienden, familie, school, vrijwilligers)' N.v.t.



Wat voor cijfer zou u het contact met de gemeente / uw consulent geven?



Hieronder zijn enkele voorbeelden genoemd. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Wat vindt/vond u goed aan het contact met de gemeente / uw consulent?

“Altijd meedenken, snelle reactie.”

“Contact netjes en op tijd.”

“Ze kwam de afspraken goed na, legde alles goed uit, wat er van me verwacht werd.”

“Korte lijntjes heel belangrijk, meteen met hulp aan de bel kunnen trekken.”

“Ze deed heel vriendelijk en ze had een oplossing.”

Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met de gemeente / uw consulent?

“Alles moet via het sociaal meldpunt. Dit komt minder klantvriendelijk over.”

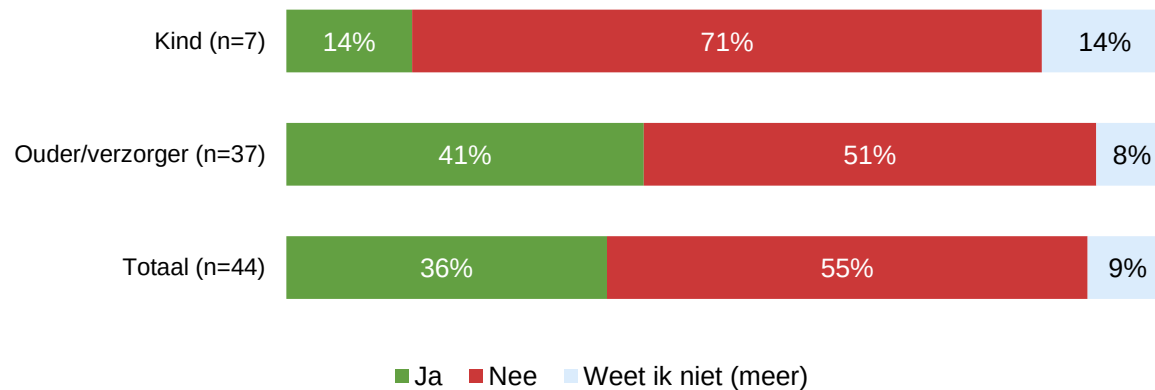
“Begeleiding / ondersteuning zeer minimaal.”

“De lange wachttijden in de zorg en te weinig therapeuten beschikbaar.”

“Geen vaste jeugd consulent. Duurt erg lang voor je weer contact krijgt.”

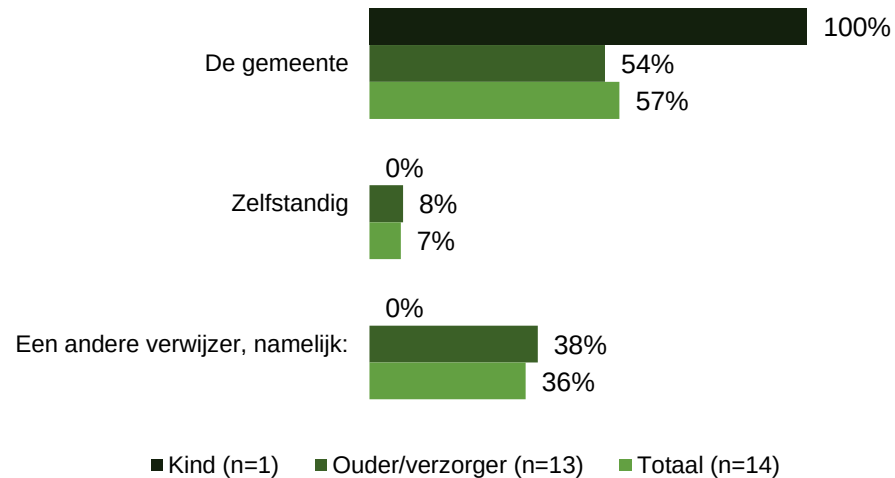
“Meer luisteren naar de behoefte van het kind.”

Heeft u contact gehad met Incluzio?

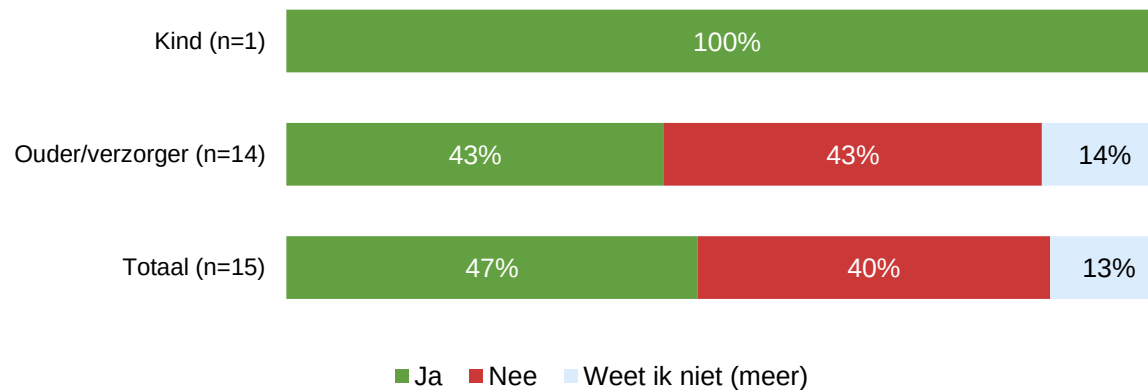


De volgende vragen zijn enkel beantwoord door respondenten die contact hebben gehad met Inluzio

Hoe bent u bij Inluzio terecht gekomen?



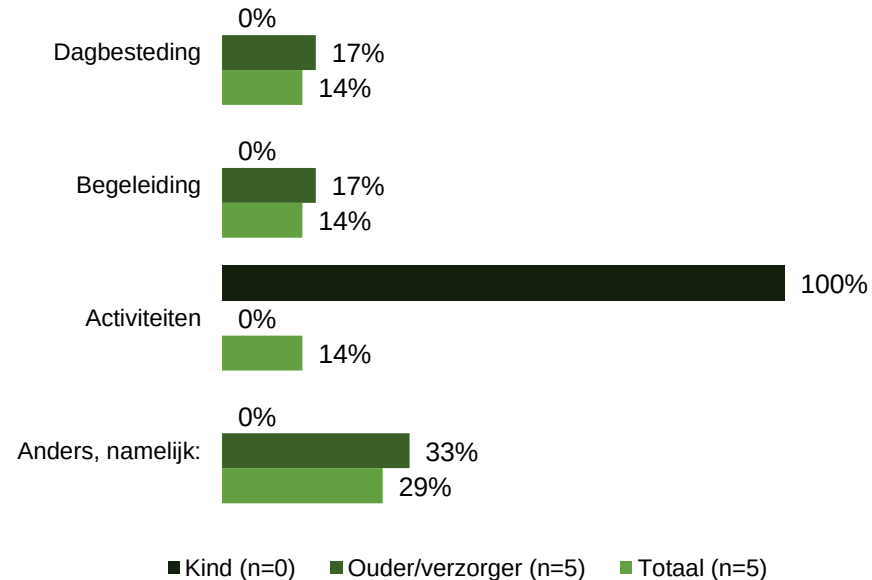
Had Incluzio een oplossing voor uw hulpvraag?



Deze vraag is enkel beantwoord door respondenten van wie de hulpvraag door Incluzio opgelost is.

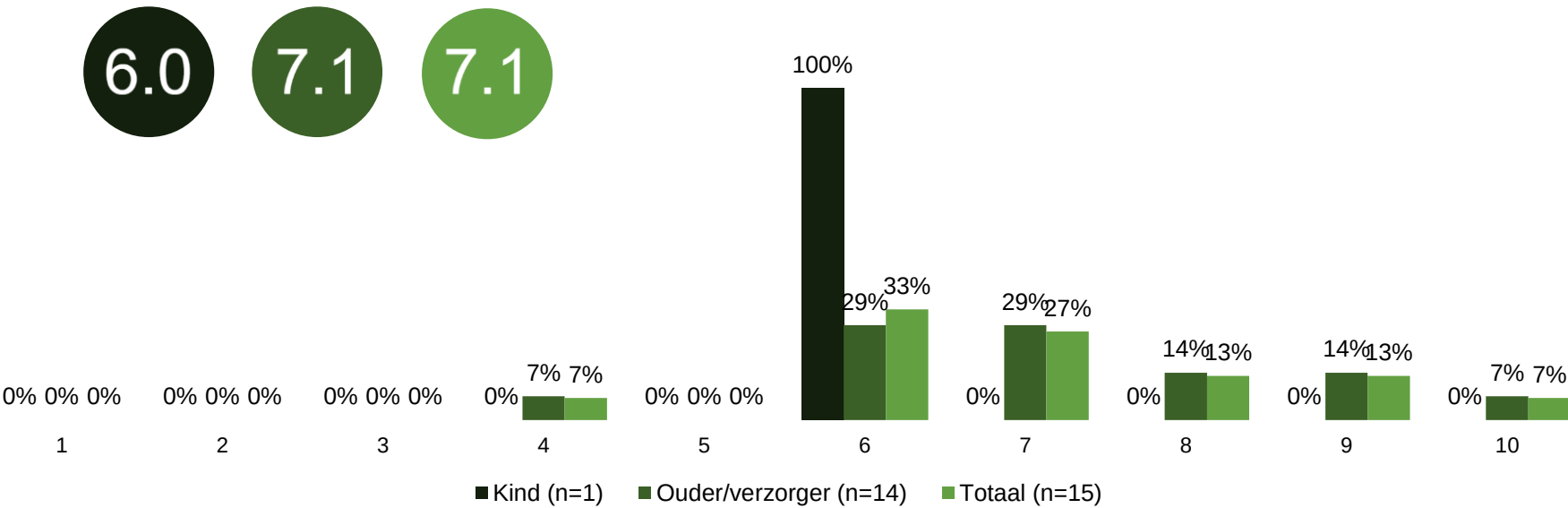
Op welk gebied heeft Incluzio uw kind kunnen helpen?

Meer antwoorden mogelijk



Deze vraag is enkel beantwoord door respondenten die contact hebben gehad met Incluzio

Wat voor cijfer geeft u het contact met Incluzio?



Hieronder zijn enkele voorbeelden genoemd. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Wat vindt/vond u goed aan het contact met Incluzio?

“Hele betrokken, begripvol en meedenkende consulent.”

“Probeerde te bemiddelen en te helpen.”

“Ze kon ons niet helpen maar probeerde het wel en was erg vriendelijk.”

“Ze waren goed bereikbaar, en proberen goed te helpen. Uiterste best gedaan.”

“Ze luisterden goed.”

Wat vindt/vond u minder goed aan het contact met Incluzio?

“Had een begeleidster en daar was geen klik mee. Nu wel een goede begeleidster.”

“Moeten zich erg aan de regels houden, duurde lang voordat contact werd opgenomen.”

“Niet georganiseerd, ontbreekt aan kennis.”

“Wisten niet dat we na de tijd met gemeente moesten praten erover.”

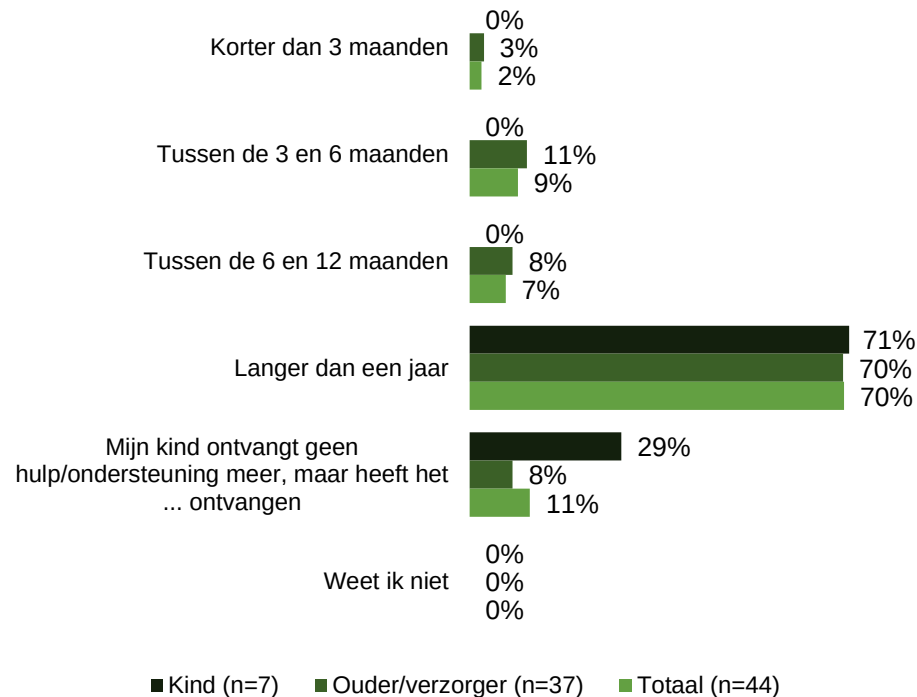
Welke ondersteuning ontvangt uw kind vanuit de gemeente (Jeugdwet)?

Meer antwoorden mogelijk

	Kind (n=7)	Ouder/verzorger (n=37)	Totaal (n=44)
Begeleiding algemeen	29%	22%	23%
Vervoer naar dagbesteding/ school/werk/ ondersteuning	0%	16%	14%
Ouderbegeleiding	0%	16%	14%
Residentieel 24-uurs verblijf	14%	5%	7%
Dagactiviteit/dagbesteding	0%	5%	5%
Logeren	0%	5%	5%
Pleegzorg/ Gezinshuis	14%	3%	5%
Begeleid wonen	14%	0%	2%
Begeleiding bij scheiding	0%	3%	2%
Behandeling/ bij een GGZ instelling of psychologenpraktijk	0%	3%	2%
Dyslexiebehandeling	14%	0%	2%
Persoonlijke verzorging (aankleden, wassen)	0%	0%	0%
Gesloten opname in een instelling	0%	0%	0%
Opvoedondersteuning	0%	0%	0%
Jeugdbescherming: ondertoezichtstelling, voogdij, jeugdreclassering	0%	0%	0%
Vrijwillige jeugdbescherming /drang: JBG, Jeugd Veilig Verder	0%	0%	0%
Anders, namelijk:	0%	59%	50%

Nagenoeg driekwart ontvangt algemene begeleiding vanuit de gemeente (jeugdwet). In 2021 ontving driekwart juist ouderbegeleiding en/of behandeling/ bij een GGZ instelling of psychologenpraktijk.

Hoe lang krijgt uw kind al hulp/ ondersteuning?

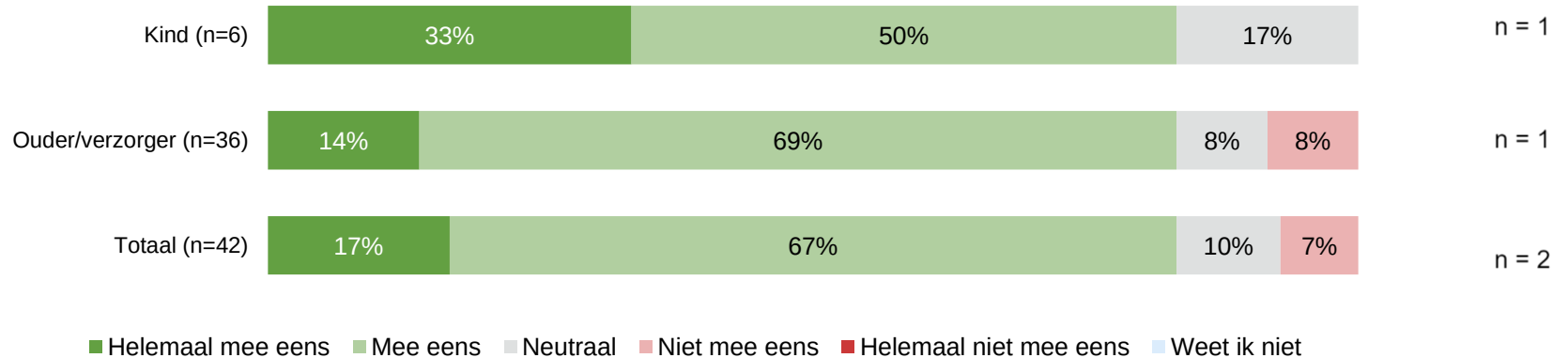


Net als in 2021 ontvangt 70% al langer dan een jaar hulp/ ondersteuning.

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

'De ondersteuning die mijn kind krijgt past bij onze hulpvraag'

N.v.t.



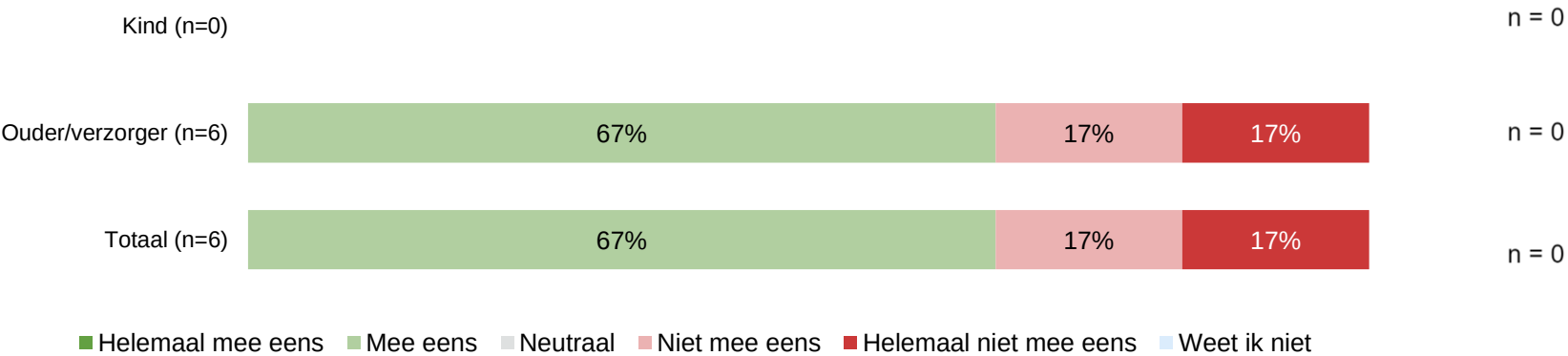
84% is het er (helemaal) mee eens dat de ondersteuning die hun kind krijgt past bij de hulpvraag. Dit is een lichte daling ten opzichte van 2021 (87%) en een stijging ten opzichte van 2020 (74%).

Deze vraag is enkel beantwoord door (kinderen van) respondenten die vanuit de Jeugdwet vervoer ontvangen

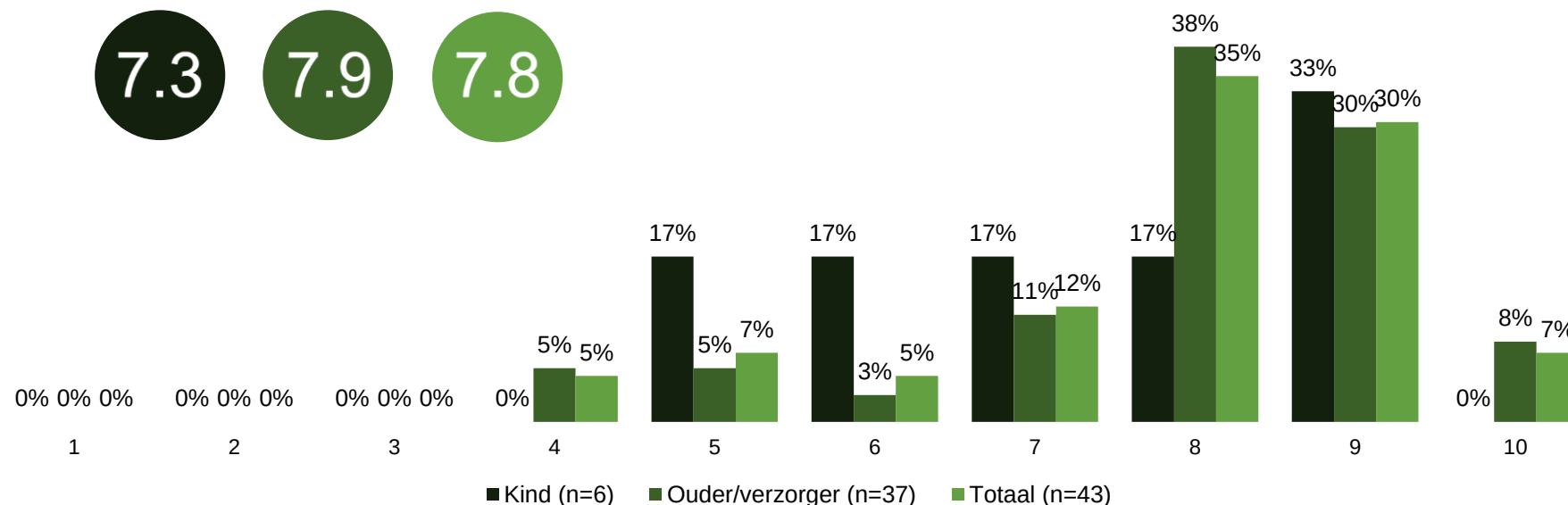
In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

'Ik ben tevreden over het vervoer'

N.v.t.



Wat voor cijfer zou u de hulp of begeleiding geven van uw kind?



Net als in 2021 krijgt de hulp of begeleiding van het kind gemiddeld een 7.8.

Hieronder zijn enkele voorbeelden genoemd. Alle antwoorden zijn te vinden in het bijlagenboek.

Wat vindt/vond u goed aan de hulp of begeleiding van uw kind?

“Dat ze er is voor onze dochter en voor ons zelf.”

“Dat ze het gezin mee pakt en oplossingen vindt.”

“Het werkt, mijn kind verandert. Gezin weet er beter mee om te gaan.”

“Ze hebben respect voor mijn kind, zien haar als individueel. Kijken echt wat zij zelf nodig heeft.”

“Ze schakelen best snel, verklaring nodig. Regelen alles snel.”

Wat vindt/vond u minder goed aan de hulp of begeleiding van uw kind?

“Bereikbaarheid is slecht, duurt allemaal veel te lang.”

“De plek zelf is niet ideaal om mee te rijden. De parkeerkosten zijn hoog en beperkt aantal parkeerplaatsen.”

“Kwamen terecht bij een zorgorganisatie waar we niet voor gekozen hadden en moesten middenin switchen, omdat er geen zorgcontracten waren. Nieuwe case manager gekregen en dan weer opnieuw kennis moeten maken. Dit is lastig voor kinderen.”

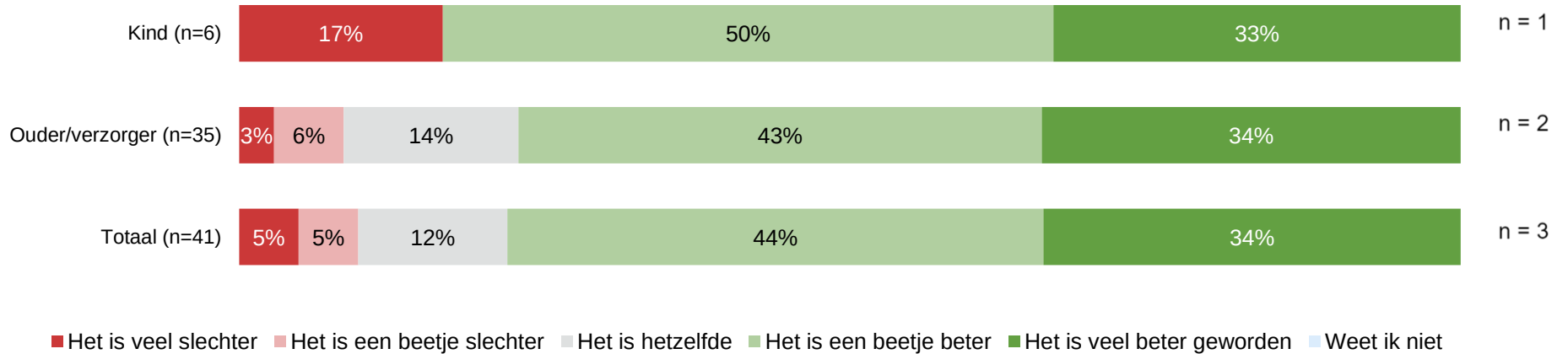
“Jammer dat het lang had moeten duren.”

“Wordt niet aangeboden wat geadviseerd is.”

Hoe beoordeelt u de volgende stelling?

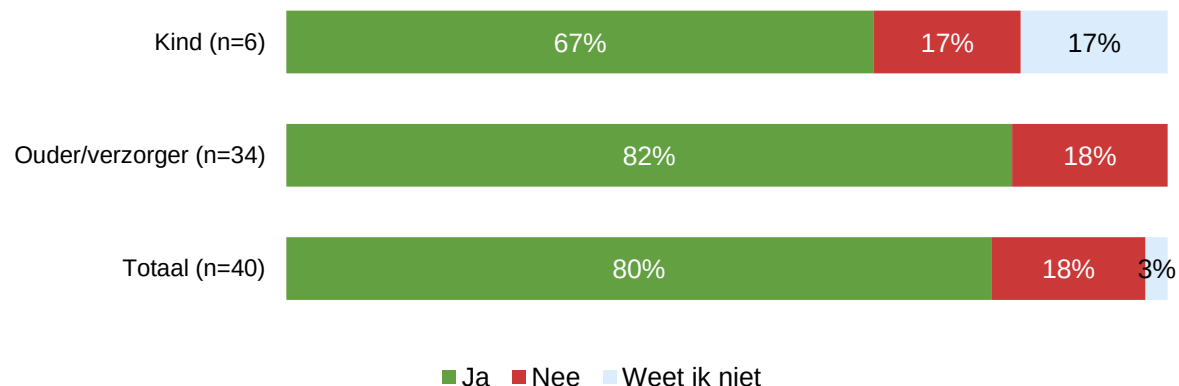
'Door de hulp gaat het beter met mijn kind'

N.v.t.



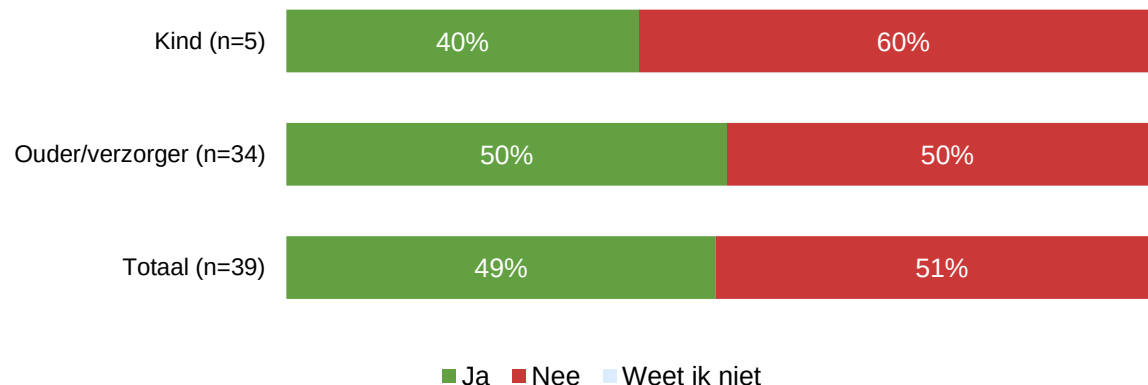
78% geeft aan dat het (veel) beter gaat met het kind door de hulp. Dit percentage is gedaald ten opzichte van vorig jaar en 2020. Toen gaf 84% aan dat het (veel) beter gaat.

Heeft uw kind de ondersteuning/zorg gekregen zoals afgesproken met de gemeente?



80% geeft aan de ondersteuning/ zorg te hebben gekregen zoals afgesproken met de gemeente. Dit percentage was vorig jaar hoger (89%).

Was de ondersteuning van uw kind bedoeld om (o.a.) de veiligheid van uw kind te verbeteren?



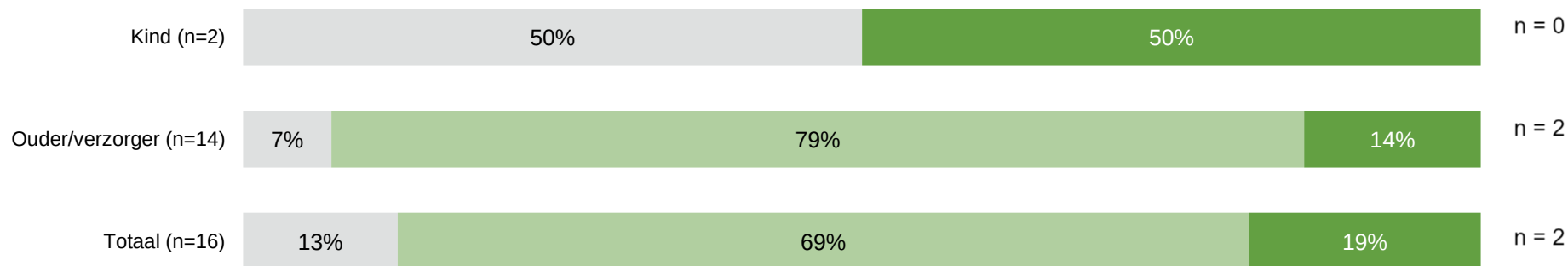
Net als vorig jaar was voor ongeveer de helft de ondersteuning van het kind bedoeld om (o.a.) de veiligheid te verbeteren en voor de andere helft niet.

Deze vraag is enkel beantwoord door (kinderen van) respondenten voor wie de ondersteuning bedoeld was om (o.a.) de veiligheid te verbeteren

Hoe beoordeelt u de volgende stelling?

'Door de ondersteuning/hulp voelt mijn kind zich veiliger'

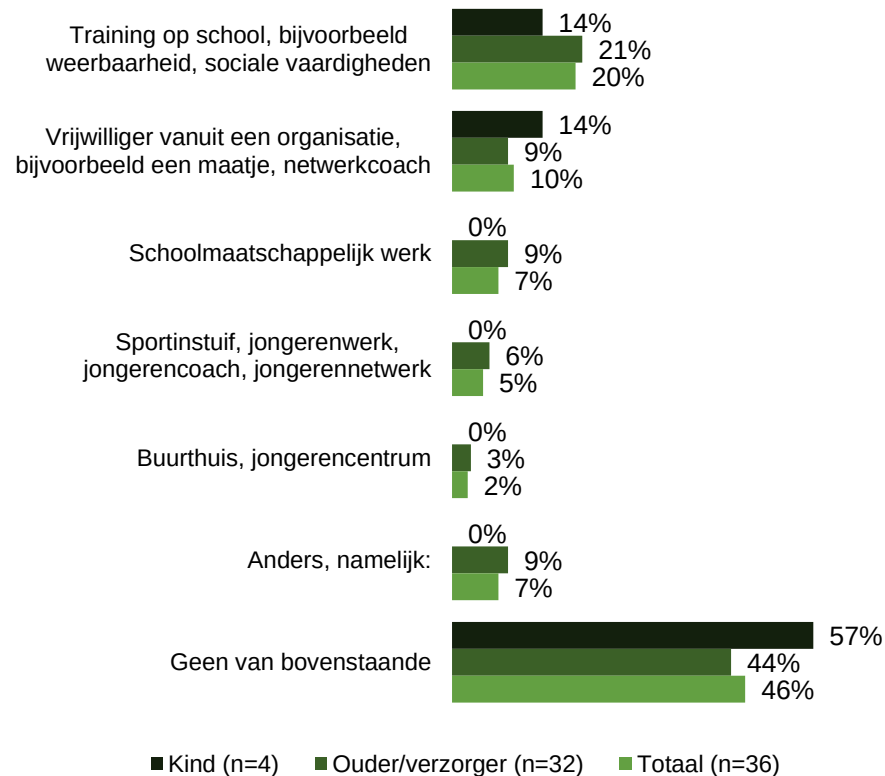
N.v.t.



■ Het is veel slechter ■ Het is een beetje slechter ■ Het is hetzelfde ■ Het is een beetje beter ■ Het is veel beter geworden ■ Weet ik niet

Maakt u gebruik van een van onderstaande voorzieningen voor uw kind?

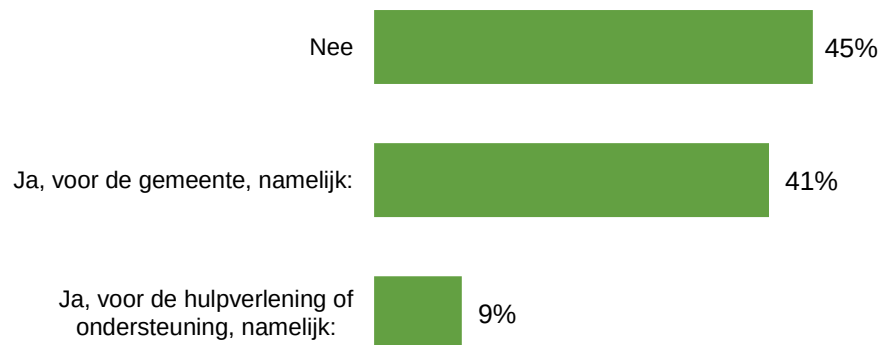
Meer antwoorden mogelijk



Nagenoeg de helft (46%) geeft aan geen gebruik te maken van een van de genoemde voorzieningen. In 2021 maakte zelfs 69% geen gebruik van een van de voorzieningen. Met name wordt een training op school gebruikt (20%).

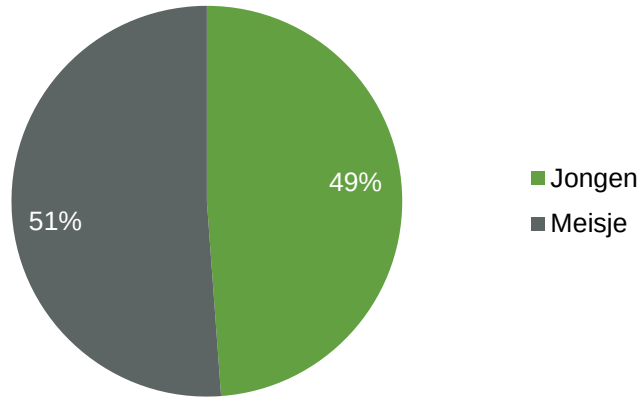
Heeft u nog verbetersuggesties of tips voor de gemeente, de hulpverlening, of ondersteuning? (n=44)

Meer antwoorden mogelijk

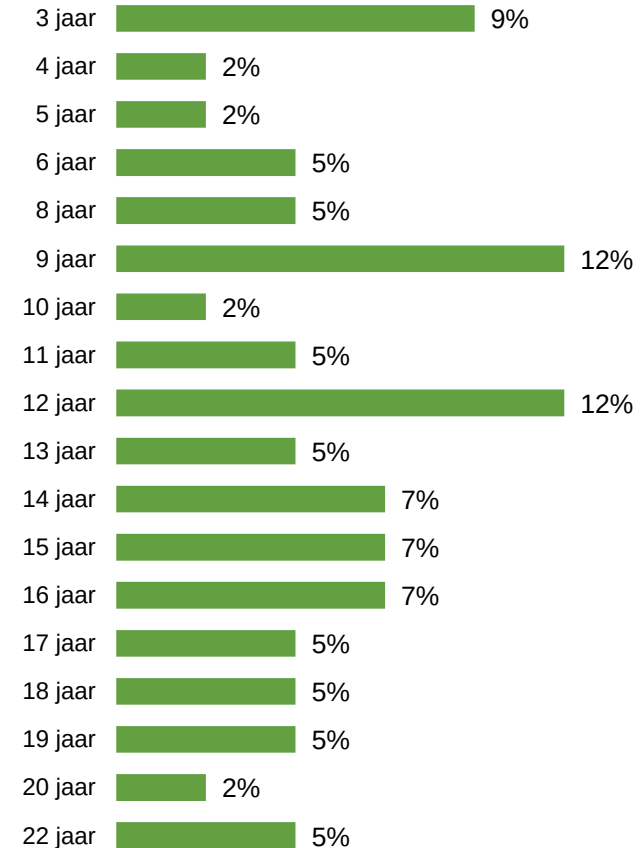


Bijlagen

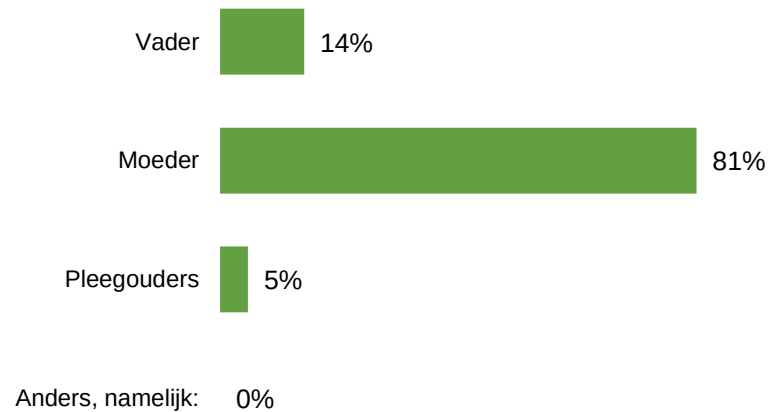
Geslacht (n=43)



Leeftijd (n=43)



Wat is uw relatie tot het kind? (n=44)



Kreeg u hulp bij het doen van dit interview? (n=44)

