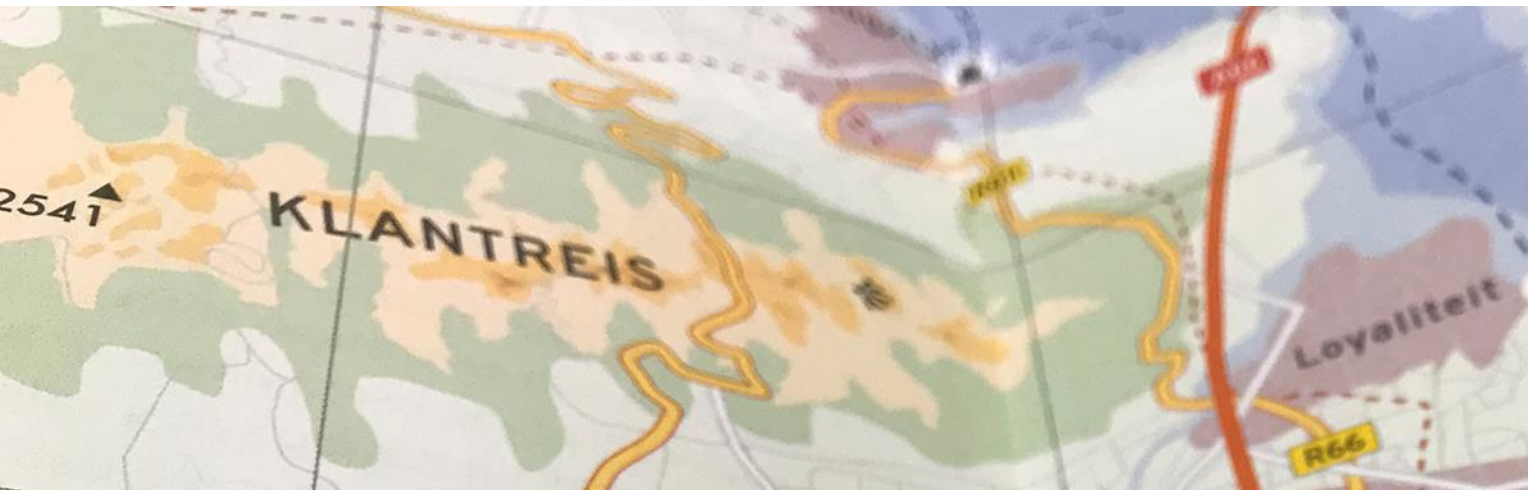




CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2022

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Contact	12
• Het gesprek	16
• Hulp/ondersteuning	23
• Kwaliteit	25
• Effect	27
• Plus- en kluspunten	30
Bijlagen	31



INLEIDING



INLEIDING

Gemeente Almelo 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 2022 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Aan cliënten is een uitnodigingsbrief verzonden met de mogelijkheid om online deel te nemen aan het onderzoek. 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 2022 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Ouders/verzorgers hebben een vragenlijst ontvangen indien de cliënt 15 jaar of jonger is. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt de mogelijkheid gekregen om zelf deel te nemen.

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

Juni 2023

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Cliënten 2022	1.201	1.064	63	5,9%	Niet representatief



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 2022 vergeleken met de resultaten van 2021 en 2020. Bij de interpretatie van deze vergelijking moet rekening worden gehouden met het gegeven dat de resultaten voor alle jaren niet representatief zijn. Om die reden is in dit rapport ook geen tekstuele vergelijking gemaakt.



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, maar richtinggevend zijn.

Pluspunten

- De meerderheid van de respondenten is positief over het eerste gesprek met de wijkcoach of intaker. Zo vond 84% de wijkcoach/intaker vriendelijk, benoemt 72% dat zij de wijkcoach/intaker deskundig vond en is 68% tevreden over de manier waarop er naar de situatie is gekeken. Ook benoemt 76% dat de wijkcoach/intaker goed luisterde.
- Over het algemeen zijn respondenten positief over de hulpverleners en het effect van de hulp. 85% benoemt bijvoorbeeld dat de hulpverleners haar/het kind serieus nemen en 83% vindt dat de hulpverleners hun werk goed doen.
- Ook vindt 84% van de respondenten dat de hulp haar/het kind heeft geholpen, gaat het bij 82% beter dan voor de hulp en is 82% tevreden over wat er (tot nu toe) met de hulp is bereikt.

Aandachtspunten

- 30% van de respondenten is het oneens met de stelling 'Ik ben snel geholpen' en ruim een kwart van de respondenten (26%) ontevreden over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing heeft genomen. Ook in de open vragen noemen respondenten de lange wachttijden als één van de verbeterpunten.
- Nagenoeg vier op de vijf respondenten (78%) wist niet dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner.
- 39% van de respondenten wist niet hoelang het zou duren voordat zij hulp zou krijgen.
- Hoewel 58% van de respondenten het eens is met de stelling 'Ik heb het gevoel dat ik/mijn kind na de hulp/de behandeling zonder hulp verder kan' is 19% het hiermee oneens.



AANBEVELINGEN

Op basis van de resultaten kunnen wij de volgende aanbevelingen geven:

❖ Deel de uitkomsten van het onderzoek

Door de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek te delen met cliënten en de wijkcoaches, gaat het onderzoek meer leven. Het toont aan dat de gemeente het waardeert dat cliënten hun mening hebben gegeven en hier transparant over zijn. Daarnaast kan het ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor zij verder gemotiveerd zijn om de goede beoordelingen te behouden en aan de slag te gaan met de aandachtspunten.

❖ Zorg ervoor dat meer persoonsgegevens beschikbaar zijn om cliënten uit te nodigen voor het onderzoek

Voor het uitnodigen van de cliënten uit 2022 waren er nagenoeg geen e-mailadressen en telefoonnummers bekend. Hierdoor is men alleen per brief uitgenodigd voor het onderzoek. De respons voor 2022 is laag. Sinds april 2023 is de continumeting voor 2023 opgezet, waarbij maandelijks cliënten die de maand ervoor een hulpaanvraag hebben gedaan worden uitgenodigd voor het onderzoek. Echter is hier ook bijna van geen enkele cliënt een telefoonnummer en/of e-mailadres aangeleverd bij MAGIS, waardoor de respons voor de continumeting voor 2023 achterblijft. Zorg ervoor dat deze gegevens voor de rest van het jaar goed worden genoteerd en aangeleverd.

❖ Verbeter de snelheid van het proces

Drie op de tien respondenten is het oneens met de stelling 'Ik ben snel geholpen' en ruim een kwart van de respondenten (26%) ontevreden over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing heeft genomen. Ook in de open vragen worden de lange wachttijden als verbeterpunt genoemd. Ga na waar in het proces er verbeteringen kunnen worden aangebracht en communiceer duidelijk naar cliënten wanneer zij wat kunnen verwachten. Wellicht is het een idee om het dienstverleningsproces dat de client doorloopt (waar nodig en mogelijk) te verbeteren door het gezamenlijk uitwerken van een klantreis. Hiermee zou ook de vragenlijst als ook de onderzoeksmethode kunnen worden aangescherpt en eventueel gewijzigd. Hierbij zouden wij jullie vanuit onze kennis en ervaring kunnen begeleiden.



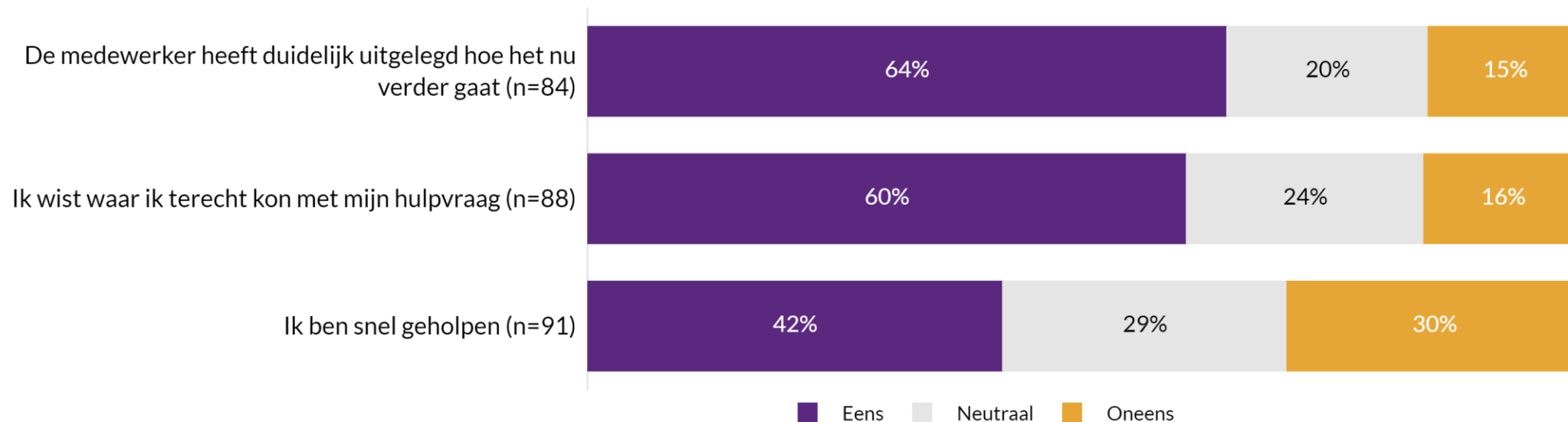
RESULTATEN

RESULTATEN | DRIE OP DE TIEN RESPONDENTEN GEEFT AAN NIET SNEL GEHOLPEN TE ZIJN

CONTACT (1/4)

Aan de respondenten is gevraagd in hoeverre zij het eens/oneens zijn met de onderstaande stellingen over het contact met de gemeente/het wijkteam. 64% geeft aan dat de medewerker duidelijk heeft uitgelegd hoe het nu verder gaat en 60% wist waar zij terecht kon met haar hulpvraag. Met de stelling 'Ik ben snel geholpen' is 42% het eens en 30% het oneens.

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stellingen over het contact met de gemeente/het wijkteam?

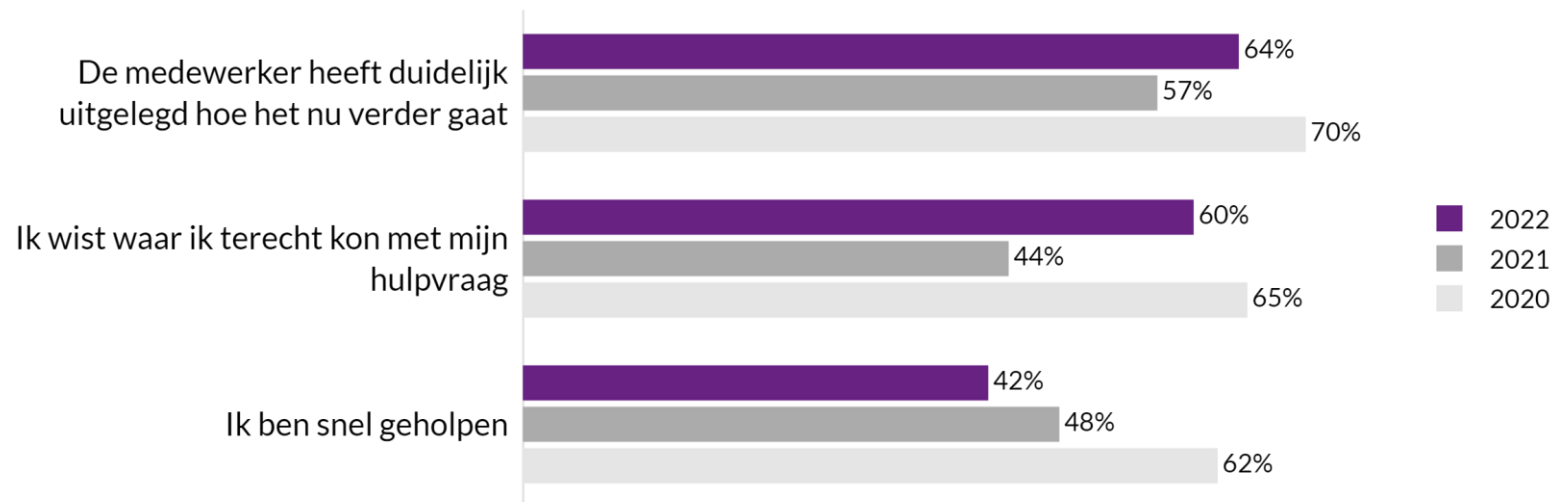


RESULTATEN

CONTACT (2/4)

In hoeverre bent u het eens/oneens met de stelling over het contact met de gemeente/het wijkteam?

% Eens



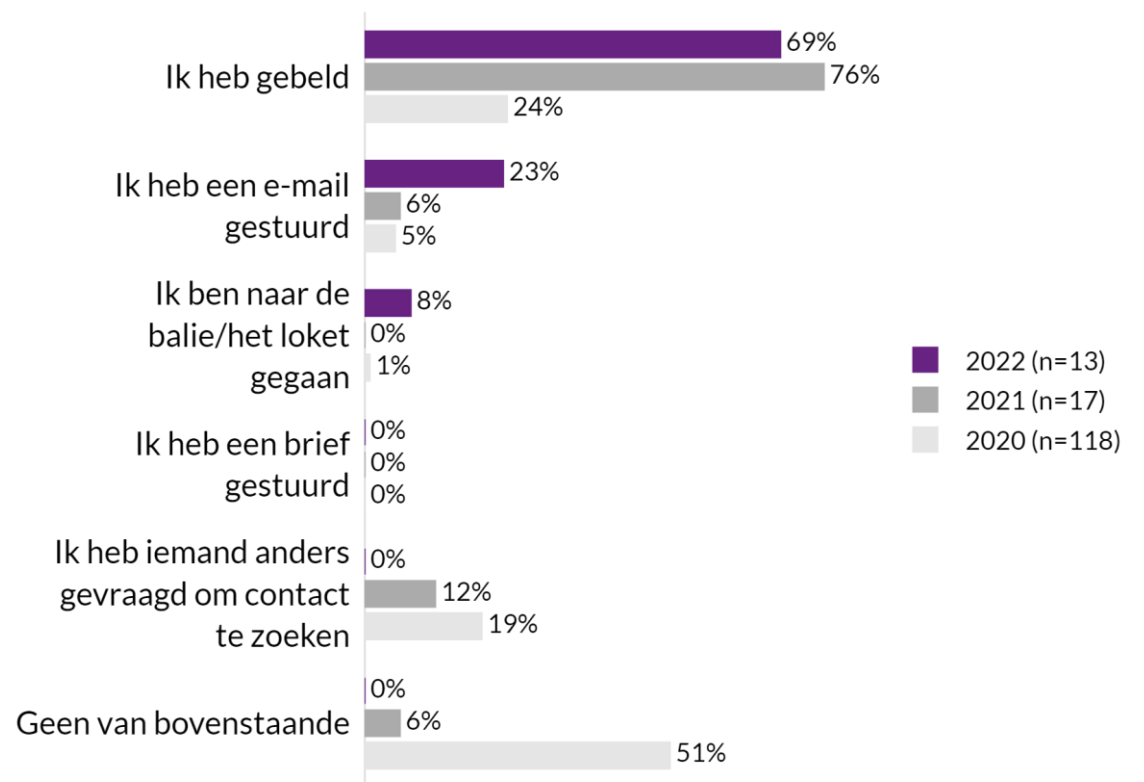
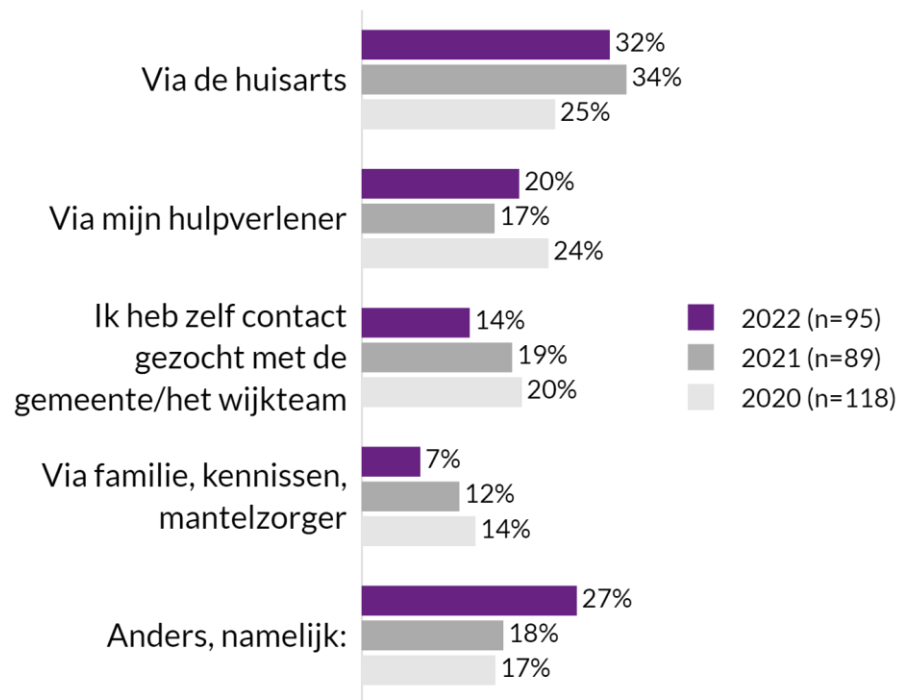
RESULTATEN | BIJNA EEN DERDE IS VIA DE HUISARTS TERECHT GEKOMEN BIJ DE GEMEENTE

CONTACT (3/4)

Bijna een derde van de respondenten (32%) is bij de gemeente/het wijkteam terecht gekomen via de huisarts en 20% via de hulpverlener. 27% heeft 'Anders, namelijk:' geantwoord op de vraag hoe zij bij de gemeente/het wijkteam terecht is gekomen, waarbij school als meest genoemde verwijzer wordt genoemd. Respondenten die zelf contact hebben gezocht met de gemeente hebben voornamelijk contact gezocht door te bellen (69%).

Hoe bent u bij de gemeente/het wijkteam terecht gekomen?

Op welke manier heeft u contact gezocht met de gemeente?*

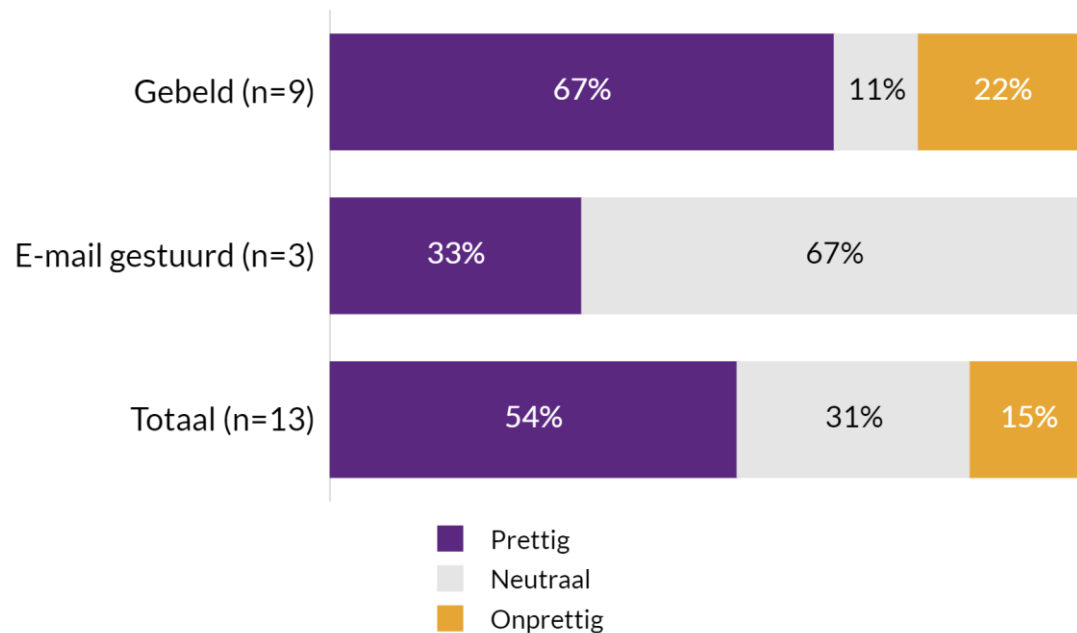


RESULTATEN | BIJ 43% HEEFT HET WEINIG MOEITE GEKOST OM HULP AAN TE VRAGEN

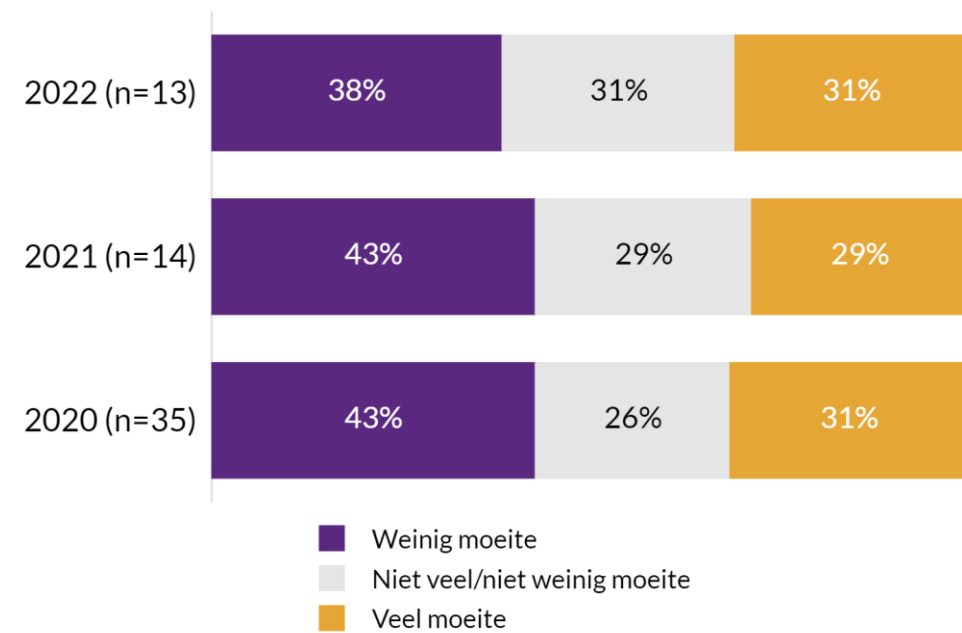
CONTACT (4/4)

54% van de respondenten die zelf contact hebben gezocht met de gemeente/het wijkteam hebben dit contact als prettig ervaren. Daarnaast is aan respondenten gevraagd hoeveel moeite het heeft gekost om hulp aan te vragen. 43% benoemt dat dit weinig moeite heeft gekost, 26% staat er neutraal tegenover en 31% geeft aan dat het aanvragen van de hulp veel moeite heeft gekost.

Hoe heeft u dit contact ervaren?* - 2022



Hoeveel moeite heeft het u gekost om hulp aan te vragen?**

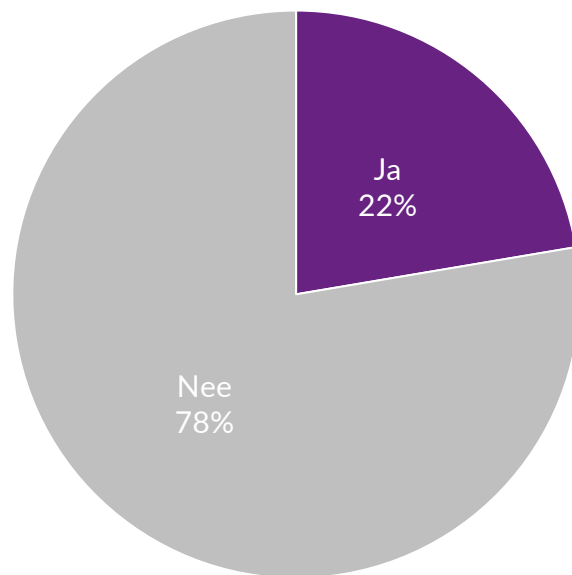


RESULTATEN | 22% WIST DAT ZIJ GEBRUIK KON MAKEN VAN EEN ONAFHANKELIJKE CLIËNTONDERSTEUNER

HET GESPREK (1/7)

Ruim één op de vijf respondenten (22%) wist dat zij gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner (2021: 16%; 2020: 20%). 78% wist dit niet.

Wist u dat u gebruik kon maken van een onafhankelijke cliëntondersteuner? (n=94)

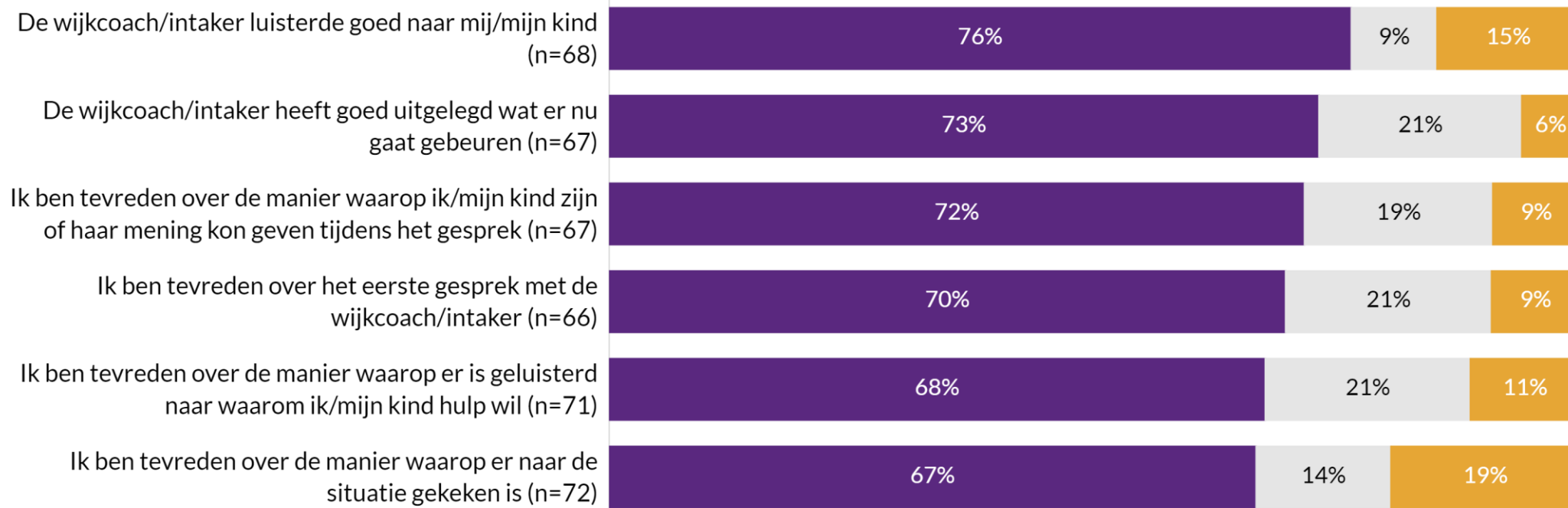


RESULTATEN | ÉÉN OP DE VIJF IS ONTEVREDEN OVER MANIER WAAROP ER NAAR DE SITUATIE IS GEKEKEN

HET GESPREK (2/7)

Respondenten hebben aangegeven in hoeverre zij het eens of oneens zijn met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met de wijkcoach of intaker. Over het algemeen is de meerderheid hier positief over. Zo benoemt 76% dat de wijkcoach/intaker goed luisterde en geeft 73% aan dat de wijkcoach/intaker goed heeft uitgelegd wat er gaat gebeuren. 19% is ontevreden over de manier waarop er naar de situatie is gekeken en 15% benoemt dat de wijkcoach/intaker niet goed heeft geluisterd.

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

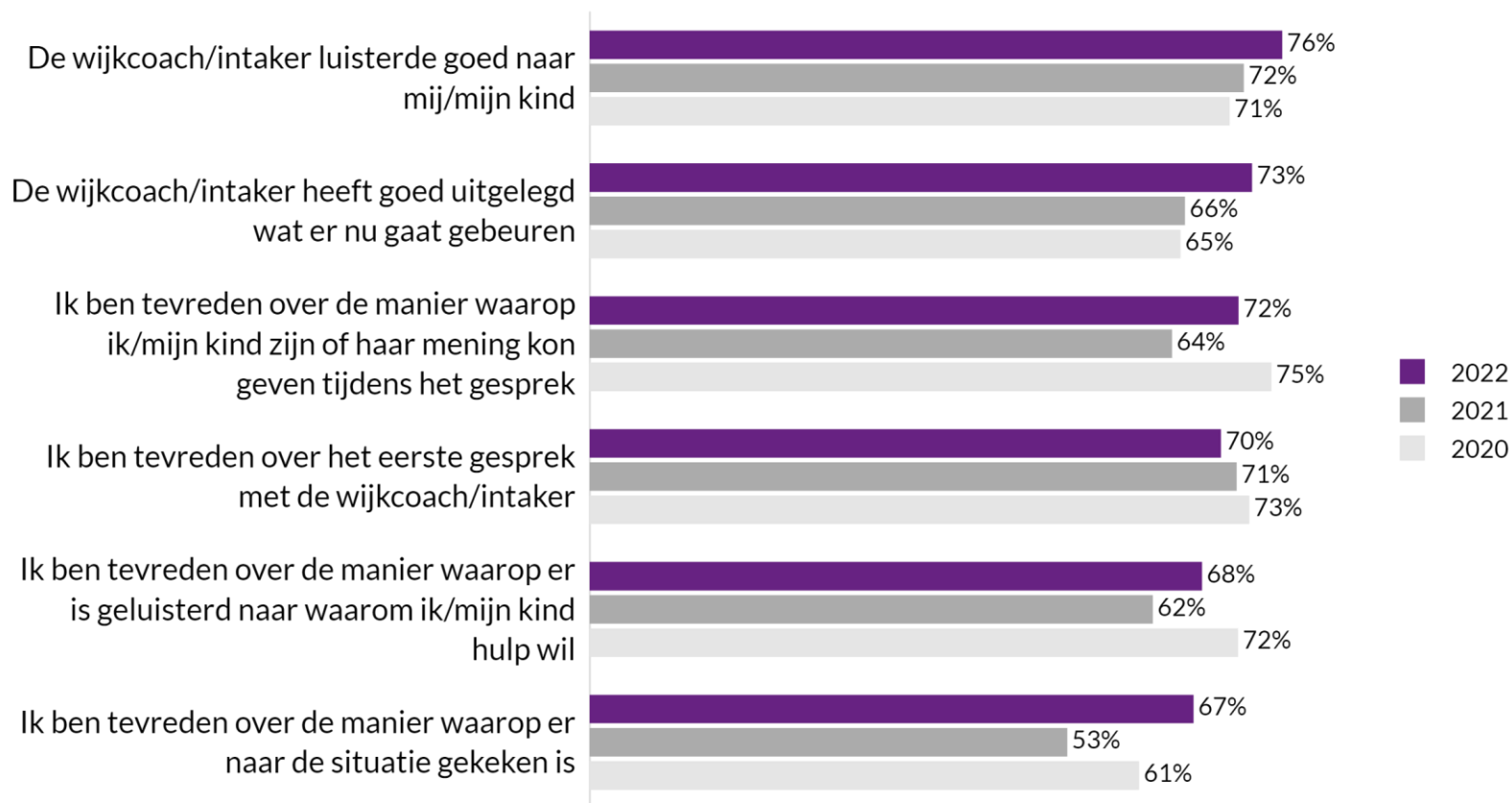


RESULTATEN

HET GESPREK (3/7)

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

% Eens

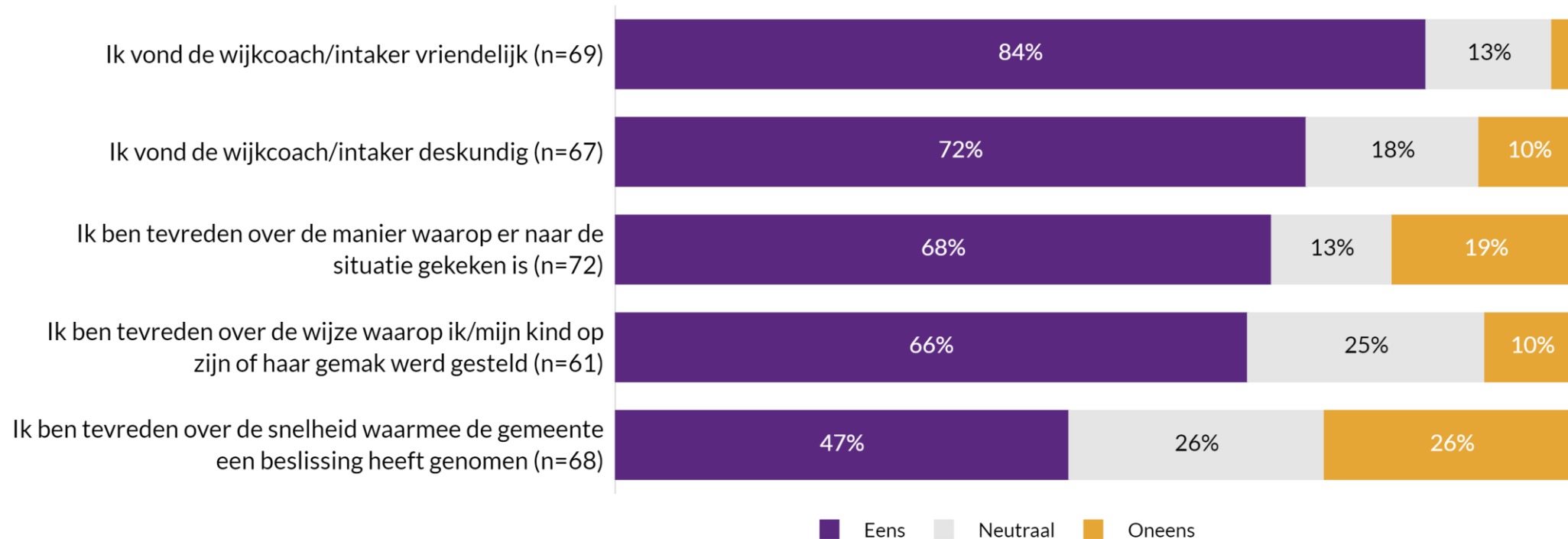


RESULTATEN | GROTE MEERDERHEID VOND DE WIJKCOACH/INTAKER VRIENDELIJK EN/OF DESKUNDIG

HET GESPREK (4/7)

84% van de respondenten vond de wijkcoach/intaker vriendelijk, 72% vond de wijkcoach/intaker deskundig en 68% is tevreden over de manier waarop er naar de situatie is gekeken. Daarentegen is ruim een kwart van de respondenten (26%) ontevreden over de snelheid waarmee de gemeente een beslissing heeft genomen.

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

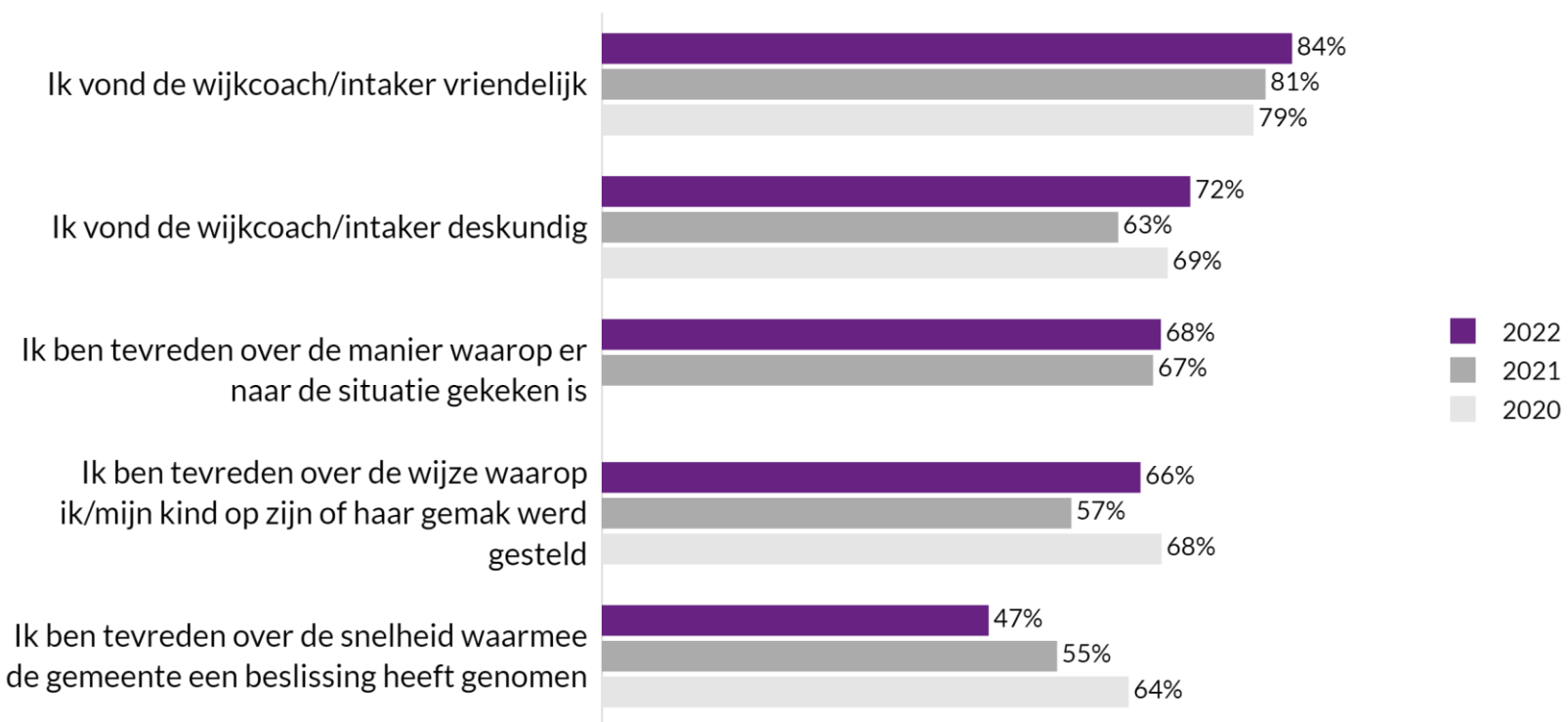


RESULTATEN

HET GESPREK (5/7)

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

% Eens

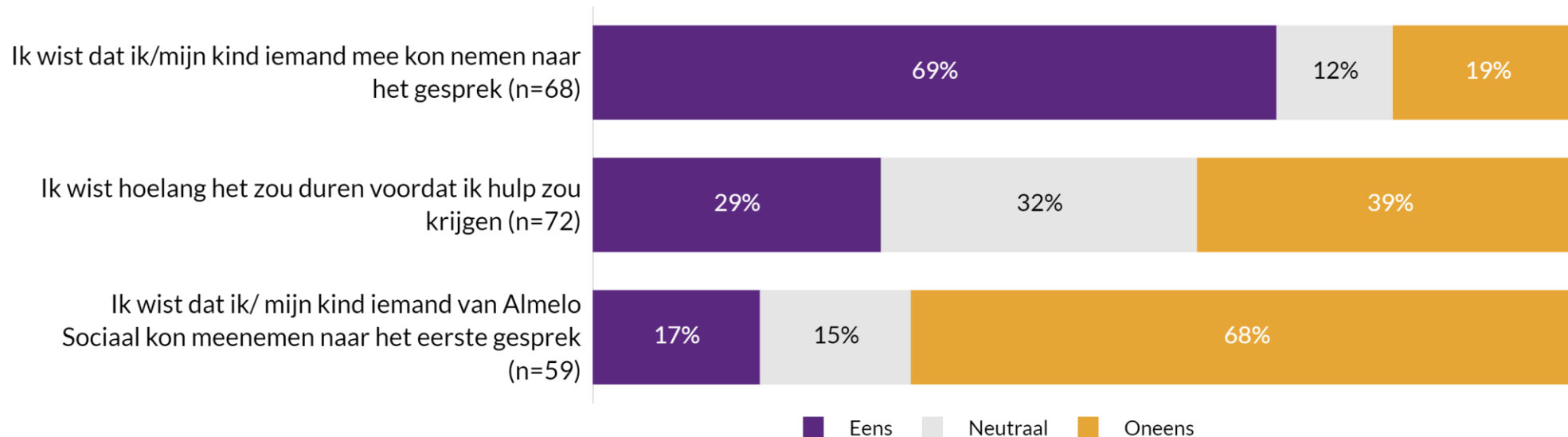


RESULTATEN | 39% WIST NIET HOELANG HET ZOU DUREN VOORDAT ZIJ HULP ZOU KRIJGEN

HET GESPREK (6/7)

69% van de respondenten wist dat zij/het kind iemand mee kon nemen naar het gesprek, 29% wist hoelang het zou duren voordat zij hulp zou krijgen en 17% wist dat zij/het kind iemand van Almelo Sociaal mee kon nemen naar het eerste gesprek. Daarbij geldt dat 68% van de respondenten niet wist dat zij/het kind iemand van Almelo Sociaal mee kon nemen naar het gesprek en 39% wist niet hoelang het zou duren voordat zij hulp zou krijgen.

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

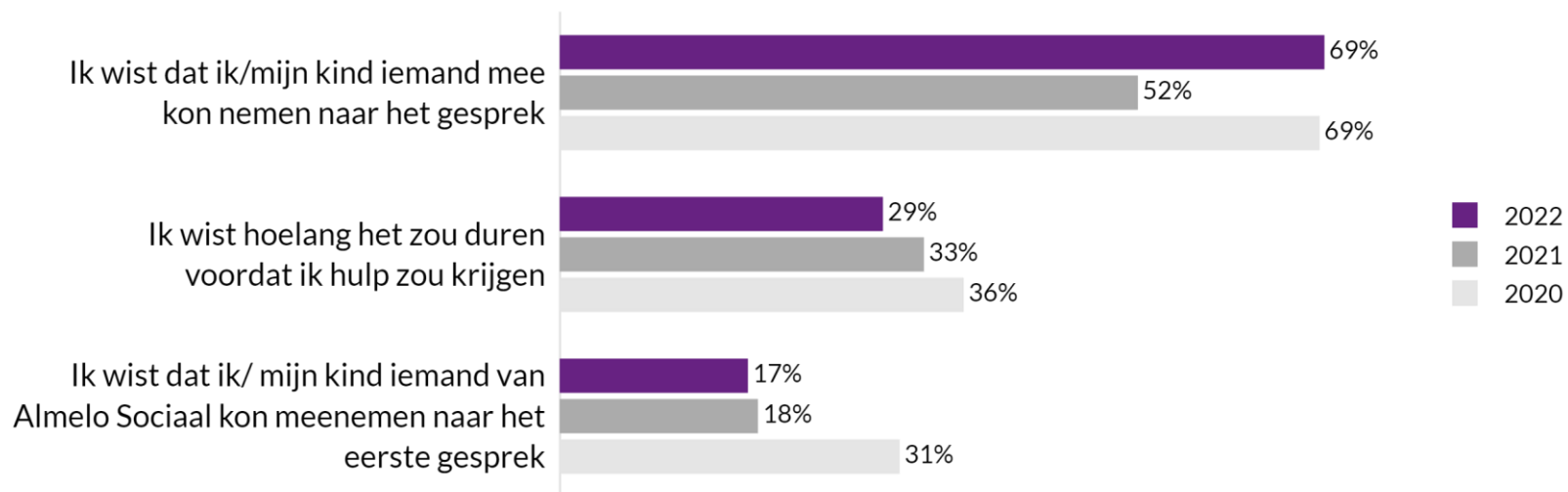


RESULTATEN

HET GESPREK (7/7)

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

% Eens

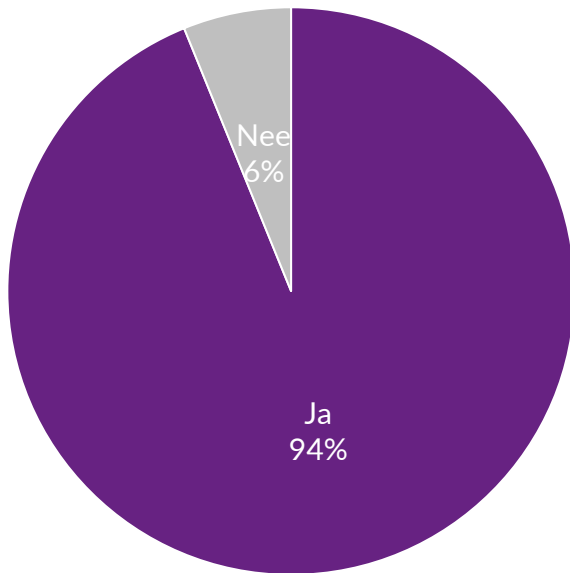


RESULTATEN | BIJNA ALLE RESPONDENTEN HEBBEN IN 2022 HULP/ONDERSTEUNING GEKREGEN

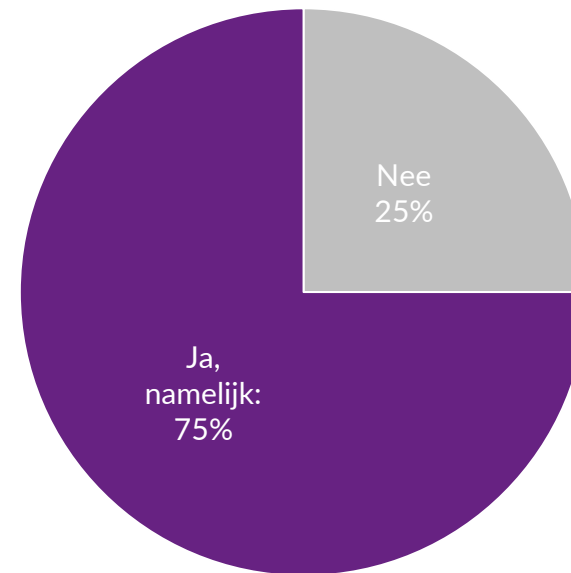
HULP/ONDERSTEUNING (1/2)

94% van de respondenten geeft aan dat zij/het kind in 2022 hulp/ondersteuning heeft gekregen, tegenover 6% die aangeeft geen hulp/ondersteuning te hebben ontvangen. Aan deze laatste groep is gevraagd of zij een reden hebben gekregen waar zij/het kind (nog) geen ondersteuning heeft ontvangen. Drie van de vier respondenten geven aan wel een reden te hebben ontvangen en één respondent heeft geen reden gekregen.

Heeft u/uw kind in 2022 hulp/ondersteuning gekregen? (n=65)



Heeft u een reden gekregen waarom u/uw kind (nog) geen hulp/ondersteuning heeft ontvangen? (n=4)*



RESULTATEN | BIJ 70% IS DE HULP/ONDERSTEUNING BINNEN DRIE MAANDEN GESTART

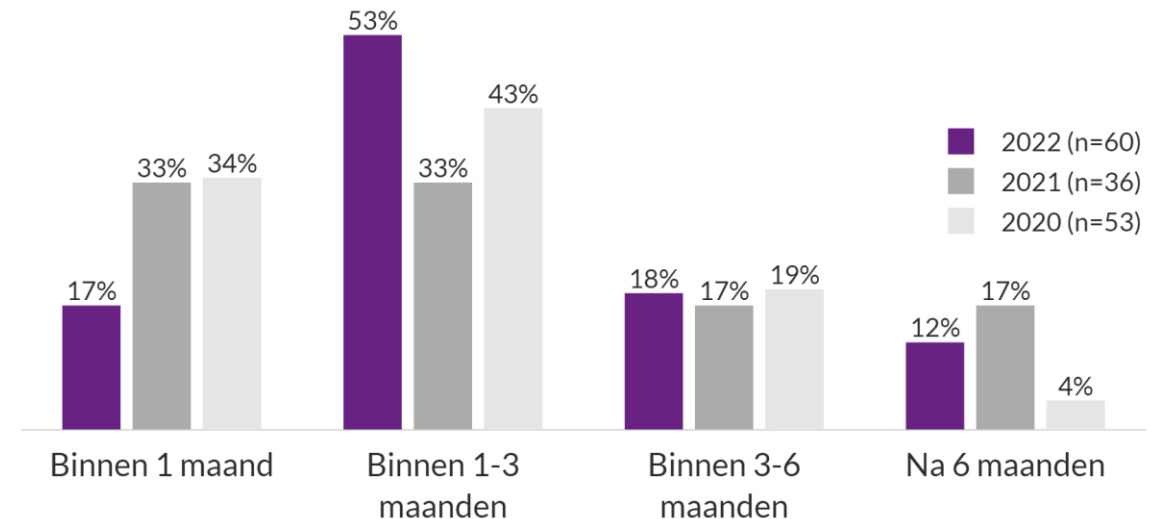
HULP/ONDERSTEUNING (2/2)

Nagenoeg twee derde van de respondenten (66%) heeft in 2022 ondersteuning gekregen van een zorgaanbieder. 16% kreeg hulp van het wijkteam en van een zorgaanbieder. Bij 17% is de hulp binnen één maand gestart en bij 53% binnen één tot drie maanden. Bij 12% heeft dit langer dan 6 maanden geduurd.

Van wie kreeg uw kind in 2022 ondersteuning?



Binnen welke termijn is de hulp/ondersteuning gestart?

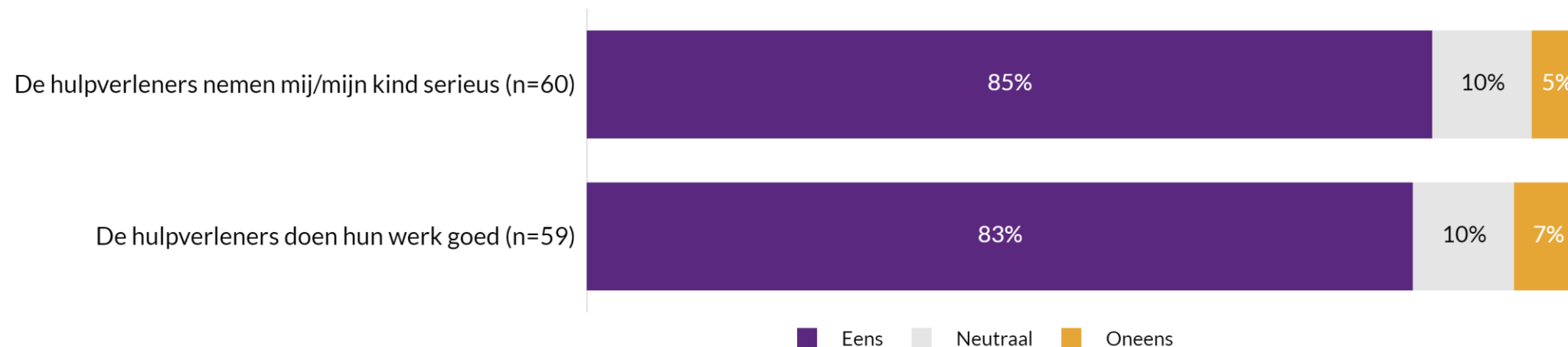


RESULTATEN | RESPONDENTEN OVER HET ALGEMEEN POSITIEF OVER DE HULPVERLENERS

KWALITEIT (1/2)

Over het algemeen zijn respondenten positief over de hulpverleners. 85% benoemt bijvoorbeeld dat de hulpverleners haar/het kind serieus nemen en 83% vindt dat de hulpverleners hun werk goed doen.

In hoeverre bent u het eens/oneens over onderstaande stellingen over de hulpverleners?

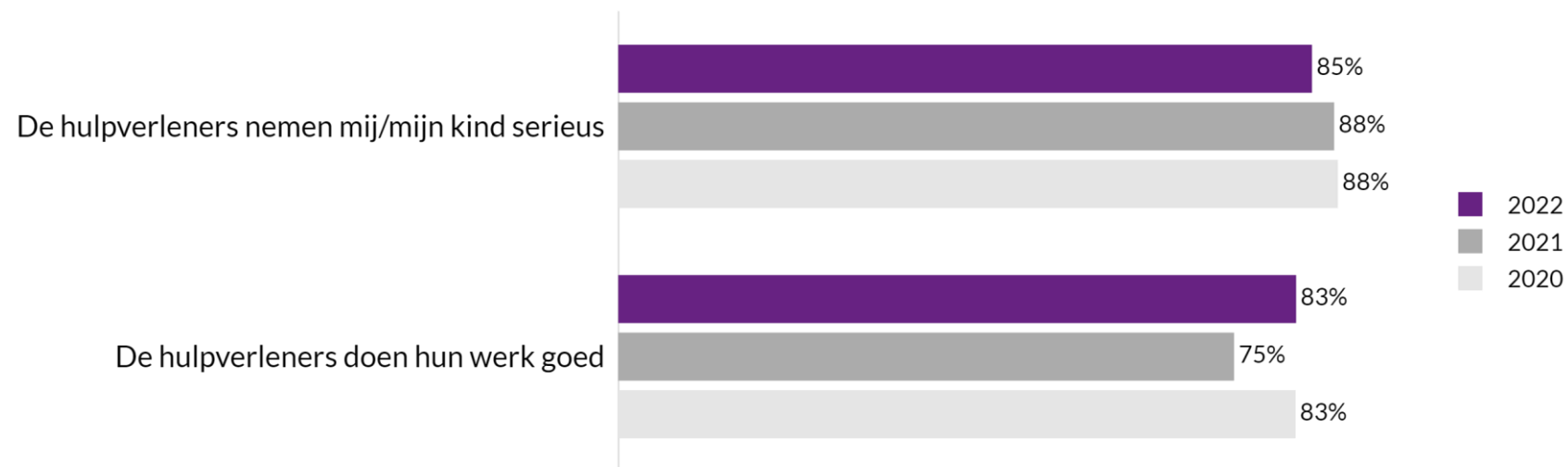


RESULTATEN

KWALITEIT (2/2)

In hoeverre bent u het eens/oneens over onderstaande stellingen over de hulpverleners?

% Eens

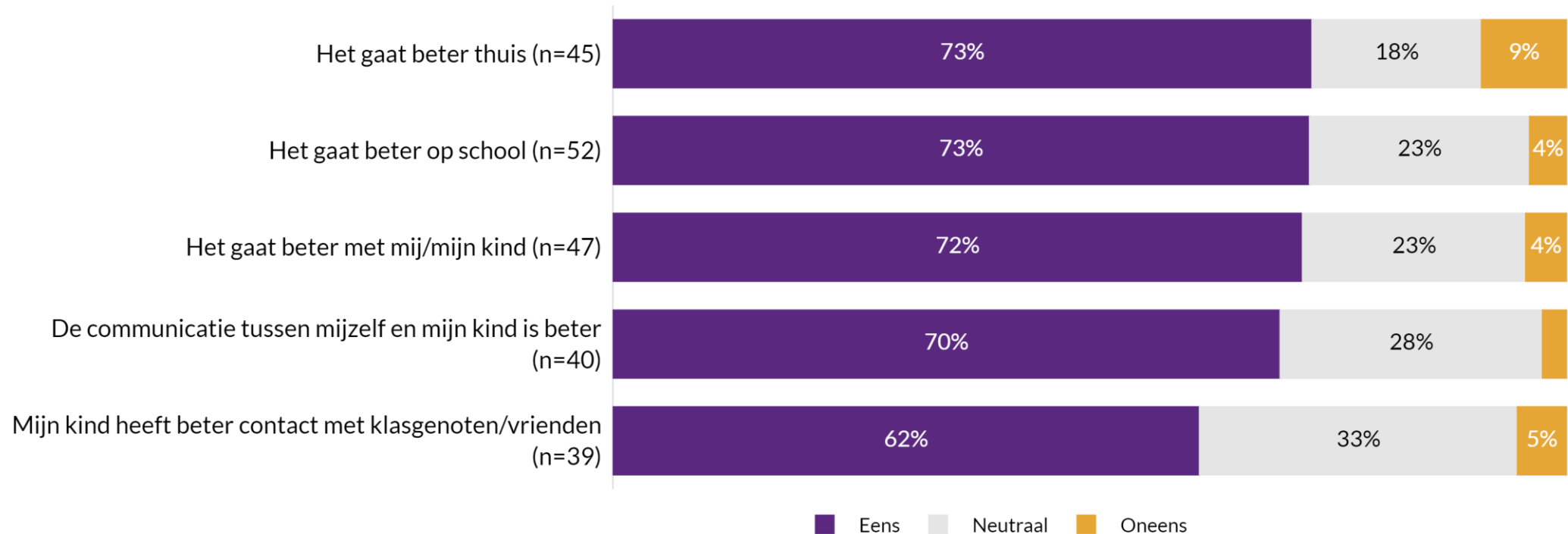


RESULTATEN | BIJ 72% VAN DE RESPONDENTEN GAAT HET BETER MET HAAR/HET KIND

EFFECT (1/3)

Bij de meerderheid van de respondenten gaat het beter thuis (73%), gaat het beter op school (73%) en gaat het beter met haar/het kind (72%). Daarnaast geeft 70% aan dat de communicatie tussen haar en het kind beter is geworden en 62% benoemt dat het kind beter contact heeft met klasgenoten/vrienden.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?

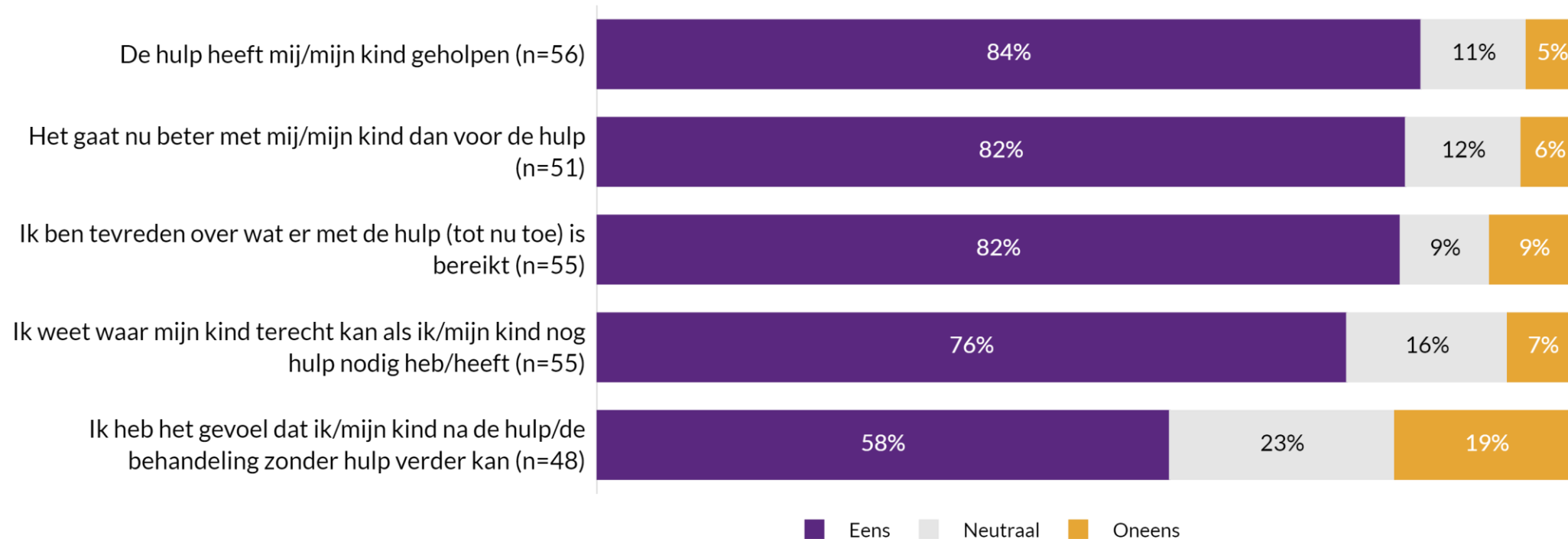


RESULTATEN | MEESTE RESPONDENTEN POSITIEF OVER HET EFFECT VAN DE HULP

EFFECT (2/3)

Respondenten zijn over het algemeen positief over het effect van de hulp. Zo vindt 84% dat de hulp haar/het kind heeft geholpen, gaat het bij 82% beter dan voor de hulp en is ook 82% tevreden over wat er (tot nu toe) met de hulp is bereikt. Met de stelling 'Ik heb het gevoel dat ik/mijn kind na de hulp/de behandeling zonder hulp verder kan' is 58% het eens en 19% het oneens.

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?



RESULTATEN

EFFECT (3/3)

Kunt u aangeven in hoeverre u het eens/oneens bent met de volgende stellingen?

% Eens





RESULTATEN | ZOWEL PLUS- ALS KLUSPUNTEN GENOEMD BETREFT DE HULP

PLUS- EN KLUSPUNTEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben respondenten in twee open vragen de mogelijkheid gehad om aan te geven wat zij goed vinden aan de hulp en wat er beter kan. In de onderstaande tekstvakken zijn de gegeven antwoorden samengevat.

Wat vindt u goed aan de hulp en waarom?

Pluspunten

- De ondersteuning is effectief
- Wij hebben goede handvatten/tips gekregen
- Er wordt goed geluisterd
- Wij worden serieus genomen
- Er is adequaat gehandeld
- Er wordt maatwerk geboden
- De hulpverleners zijn empathisch
- Goede communicatie
- De hulpverleners zijn deskundig
- Er wordt goed meegedacht
- Korte lijnen met de ouders
- De hulpverleners namen goed de tijd voor de ondersteuning
- De hulpverleners zijn proactief
- Wij zijn goed doorverwezen
- De hulpverleners doen wat met de feedback van betrokkenen
- Het gesprek was duidelijk
- Ik ben snel geholpen
- Er wordt discreet omgegaan met persoonlijke punten

Wat kan beter en waarom?

Kluspunten

- Ik ben tevreden/ik heb geen verbeterpunten
- Lange wachttijden
- Er is (nog) geen passende hulp gevonden
- De ouder/de kinderen werden niet gehoord
- Zorg voor een tijdig en nauwkeurig onderzoek
- Kijk naar wat het kind nodig heeft
- Geen vervanging bij uitval hulpverlener
- Een aantal betrokkenen handelde niet in het welzijn van het kind
- Afstemming afspraken tussen de diverse hulpverleners; wie doet wat?
- Door personeelsswisselingen bij gemeente Almelo verloopt het contact stroef en langzaam
- Meer duidelijkheid op lange termijn bieden
- Meer gebruik maken van motoriekoefeningen, groepsoefeningen, groepsobservaties en houdingsoefeningen
- Betere communicatie met de ouders
- Niet gelijk een oordeel klaar hebben, eerst luisteren



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%).



Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

