

RAPPORT

Clïentervaringsonderzoek Jeugdwet 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân



Clïentervaringsonderzoek 2022

Gemeente Súdwest-Fryslân - Jeugdwet

Deze factsheet presenteert de belangrijkste uitkomsten van het cliëntervaringsonderzoek (CEO) Jeugdwet over 2022. Het onderzoek is uitgevoerd door onafhankelijk onderzoek- en adviesbureau ZorgfocuZ. De doelgroep bestaat uit ouders of verzorgers van kinderen en jongeren (0 tot en met 23 jaar) die van Jeugdhulp gebruik gemaakt hebben. Het gaat om cliënten die via de gebiedsteams Jeugdhulp hebben aangevraagd en om cliënten die via externe verwijzers naar Jeugdhulp zijn doorverwezen. Ouders of verzorgers kregen per post een uitnodigingsbrief toegestuurd. Aan hen werd gevraagd om een vragenlijst schriftelijk of online in te vullen. Bij elke score staat steeds het verschil ten opzichte van het voorgaande meetjaar. Het kan zijn dat de verschillen op toeval berusten (er is geen significantietoets gedaan).*

Aantallen

Uitgenodigd	1.362
Ingevuld	267
Respons	20%

GEBIEDSTEAM



66%^{-2%}
wist waar zij moest zijn



69%^{-9%}
was snel geholpen



78%^{-13%}
is tevreden over het ondersteuningsplan



79%^{-10%}
zocht samen naar oplossingen



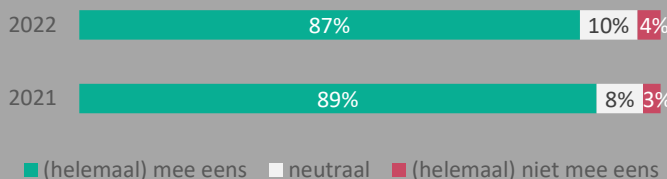
20%^{-12%}
wist van de cliënt-ondersteuner

“De consulent heeft ons heel goed geholpen en snel doorverwezen naar juiste hulp.”

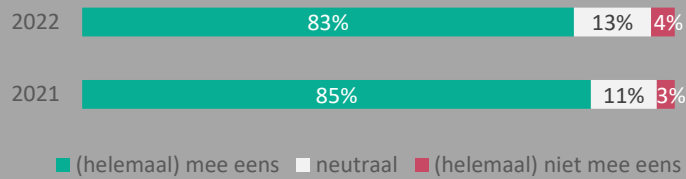
“We zijn blij met de hulp, er is een goede oplossing gezocht en goed meegedacht.”

KWALITEIT

De hulp/ondersteuning is van goede kwaliteit



De hulp/ondersteuning past bij de hulpvraag



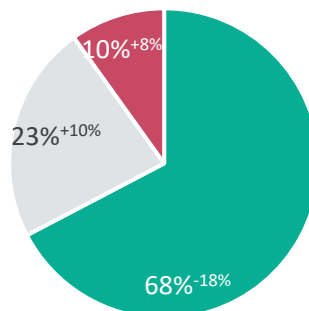
“Betrek het kind meer bij de hulpvraag.”

“Het antwoord terug laat soms wat lang op zich wachten.”

RESULTAAT



69%^{-7%}
is tevreden met het (tot nu toe) bereikte resultaat van de hulp/ondersteuning



Door de hulp gaat het beter met het gedrag van mijn kind



7,8^{-0,2}
is het cijfer voor de hulp of ondersteuning van de zorgaanbieder



Inhoudsopgave

1 Inleiding	3
1.1 Aanleiding en doel	3
1.2 Aanpak onderzoek	3
1.2.1 Doelgroep	3
1.2.2 Methode	4
1.2.3 Respons	5
1.3 Leeswijzer	6
2 Resultaten	7
2.1 Het contact met het gebiedsteam	7
2.2 Het ondersteuningsplan	9
2.3 Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder	9
2.4 De hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder	10
3 Bevindingen Interviews	12
3.1 De aanvraag	12
3.2 Het plan	12
3.3 De ondersteuning	12



1 | Inleiding

1.1 Aanleiding en doel

Voor de gemeente Súdwest-Fryslân is het belangrijk om te weten hoe inwoners de Jeugdhulp ervaren. Deze hulp/ondersteuning wordt op basis van de Jeugdwet door de gemeente georganiseerd. Voorbeelden zijn: begeleiding, hulp bij dyslexie, gesprekken met een psycholoog of ondersteuning in de opvoeding.

De gemeente heeft in samenwerking met ZorgfocuZ een cliëntervaringsonderzoek (CEO) uitgevoerd. De resultaten van dit onderzoek geven inzicht in hoe de dienstverlening van de gemeente en de Jeugdhulp ervaren wordt. Aan de hand van de resultaten kunnen verbeterpunten worden geïdentificeerd en kunnen, waar nodig, verbeteringen worden doorgevoerd. Daarnaast voldoet de gemeente hiermee aan de verplichting om het CEO Jeugdwet jaarlijks uit te voeren. In het onderzoek zijn ervaringen opgehaald rond onderstaande thema's:

- 1) Het contact met het gebiedsteam van de gemeente. Inwoners komen met hun hulpvraag terecht bij het gebiedsteam. Het gebiedsteam kan zelf hulp verlenen, maar kan inwoners ook doorverwijzen naar Jeugdhulp georganiseerd vanuit de Jeugdwet. De gemeente is benieuwd hoe het contact met het gebiedsteam ervaren wordt.
- 2) Het ondersteuningsplan. In overleg met een medewerker van het gebiedsteam wordt een (keukentafel)gesprek ingepland. Tijdens dit gesprek wordt bepaald wat de hulpvraag precies is. Vervolgens wordt een ondersteuningsplan opgesteld waarin staat welke hulp/ondersteuning nodig is. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten zijn over dit ondersteuningsplan.
- 3) Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder. Wanneer hulp vanuit een zorgaanbieder nodig is, kan een plan opgesteld worden waarin staat welke hulp/ondersteuning verleend gaat worden. De gemeente is benieuwd hoe tevreden cliënten over het uitvoeringsplan van hun zorgaanbieders zijn.
- 4) De kwaliteit van de hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder. Cliënten kunnen van één of meerdere zorgaanbieders hulp/ondersteuning ontvangen. De gemeente wil graag weten hoe tevreden cliënten hierover zijn.
- 5) Het effect van de hulp/ondersteuning. Het doel is om cliënten en hun ouders/verzorgers te ondersteunen bij de ontwikkeling van het kind en bij het gezond opgroeien. De gemeente wil inzicht krijgen in het effect van de hulp/ondersteuning op het zo optimaal functioneren van cliënten en van hun ouders/verzorgers.

1.2 Aanpak onderzoek

1.2.1 Doelgroep

De doelgroep van dit onderzoek bestaat uit ouders/verzorgers van kinderen en jongeren tussen de 0 en 23 jaar uit de gemeente Súdwest-Fryslân die in 2022 een aanvraag voor hulp/ondersteuning vanuit de Jeugdwet hebben gedaan en daar ook daadwerkelijk gebruik van hebben gemaakt. Deze inwoners stonden in 2022 bij de gemeente geregistreerd als Jeugdhulp-cliënt. Het betreft hier zowel ouders/verzorgers van cliënten die zelf via het gebiedsteam een aanvraag hebben gedaan, als ouders/verzorgers van cliënten die via externe verwijzers zijn doorverwezen naar Jeugdhulp. Het gaat hierbij om hulp die via Zorg in Natura (ZiN) wordt gefinancierd, alsook om hulp die ouders/verzorgers via een Persoonsgebonden Budget (PGB) hebben geregeld.



1.2.2 Methode

Om ervaringen op te halen is ervoor gekozen om een vragenlijst op te stellen en uit te zetten. Daarnaast zijn telefonische interviews afgenomen om verdiepende informatie over deze ervaringen op te halen. Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van continu meten. Dit betekent dat er gedurende het jaar op meerdere momenten vragenlijsten zijn verstuurd. Na afloop van vier maanden werden cliënten per post uitgenodigd. Het betreft cliënten die in de vier maanden ervoor hulp/ondersteuning hadden aangevraagd en toegekend hadden gekregen middels een beschikking over een Jeugdhulp-voorziening. Doordat ouders/verzorgers de vragenlijst snel na de aanvraag en na het ontvangen van de hulp/ondersteuning krijgen, is het onderwerp actueel en zijn ervaringen betrouwbaarder.

Idealiter vindt de eerste verzending voor de zomer plaats. Echter, gezien de overstap naar het continu meten, is ervoor gekozen om langer stil te staan bij de voorbereidingen en vooral bij het herzien van de vragenlijsten. Zo zijn de vragenlijsten ingekort; is het invullen gemakkelijker gemaakt door de antwoordoptie 'Niet van toepassing' te verwijderen; en is de lay-out gewijzigd om de vragenlijsten overzichtelijker te maken. Ook zijn de vragenlijsten tussen de verschillende domeinen zoveel mogelijk gelijk getrokken (enkele vragen zijn niet opgenomen in de vragenlijst voor het gebiedsteam; daarnaast is terminologie gebleven zoals deze was, namelijk passend bij de specifieke doelgroep). De eerste verzending heeft daarom pas in september 2022 plaatsgevonden; de tweede in oktober 2022; en de derde in januari 2023.

Ouders/verzorgers hebben een uitnodigingsbrief, vragenlijst en antwoordenvolp van ZorgfocuZ ontvangen. Na drie weken hebben de ouders/verzorgers een herinneringsbrief ontvangen. Degenen die de vragenlijst al hadden ingevuld of zich hadden afgemeld voor het onderzoek, hebben geen herinnering ontvangen. Ouders/verzorgers konden de vragenlijst zowel schriftelijk als digitaal via een link uit de brief of QR-code invullen. Per meting hebben ouders/verzorgers in totaal zes weken de tijd gehad om te reageren.

Vragenlijstonderzoek

Voor dit onderzoek is gebruik gemaakt van een op maat gemaakte vragenlijst die is opgesteld in overleg met de gemeente. De vragenlijst is ten opzichte van meetjaar 2021 ingekort en consistent gemaakt met de andere doelgroepen. Dat betekent ook dat de antwoordschaal is aangepast van een vier-punt-schaal 'altijd tot nooit' naar een vijf-punt-schaal 'helemaal mee eens tot helemaal niet mee eens'. De gaat in op de volgende thema's:

- 1) Het contact met het gebiedsteam van de gemeente
- 2) Het ondersteuningsplan
- 3) Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder
- 4) De hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder

Telefonische interviews

Aan het eind van de vragenlijst konden respondenten hun contactgegevens achterlaten wanneer ze verder in gesprek wilden gaan over hun ervaringen. Het doel van de interviews was om meer verdiepende informatie op te halen als aanvulling op de cijfermatige resultaten. De wens was om met name 'ontevreden' cliënten te spreken om te kunnen ontdekken waar de onvrede vandaan komt en hoe de gemeente kan verbeteren.

De belrondes hebben in november 2022, januari 2023 en april 2023 plaatsgevonden. Vooraf werden de cliënten die bij meerdere vragen antwoordoptie '(helemaal) niet mee eens' hadden ingevuld en/of die een rapportcijfer van een zes of lager hadden gegeven geselecteerd. Elke cliënt is maximaal drie keer gebeld door ZorgfocuZ, elke keer op een ander tijdstip en andere dag. Wanneer een cliënt niet in de gelegenheid was om op te nemen, werd een voicemailbericht ingesproken. Ook kon een belafspraak ingepland worden, wanneer het moment van bellen niet goed uitkwam. Na de laatste belpoging werd een voicemailbericht ingesproken en werd een e-mail verstuurd. Wanneer de cliënt geen contact opnam, werd de cliënt afgemeld. Elk interview duurde ongeveer 20 minuten.



Voor de interviews is in overleg met de gemeente een interviewleidraad opgesteld. Het verhaal van de respondent stond centraal; de interviewleidraad diende dus meer als houvast. Tijdens een interview werden alleen de vragen besproken waar de respondent een lage score op had gegeven in de vragenlijst. Wel werd in ieder interview gevraagd waarom respondenten hun rapportcijfer hadden gegeven en hoe dit cijfer hoger zou kunnen worden.

1.2.3 Respons

De netto respons omvat alle respondenten die de vragenlijst hebben ingevuld en teruggestuurd. Daarbij is gecontroleerd op dubbelingen (de vragenlijst bevat een unieke inlogcode, wanneer een persoon zowel digitaal als schriftelijk de vragenlijst heeft ingevuld, is de respons van één van beide vragenlijsten meegenomen). In onderstaande tabel is de respons opgenomen.

Responstabel	
Aantal uitgenodigde ouders/verzorgers	1.362
Aantal ingevulde vragenlijsten	267
Netto responspercentage	20%
Nauwkeurigheidsmarge	5%

Doordat niet alle genodigden deelnemen aan het onderzoek, is er sprake van een steekproef van de onderzoekspopulatie (in dit geval alle ouders/verzorgers van Jeugdhulp-cliënten die in 2022 een aanvraag voor Jeugdhulp hebben gedaan en daar ook gebruik van hebben gemaakt). Hierdoor wijken de resultaten van het onderzoek altijd in enige mate af van de werkelijkheid. Deze afwijking heet onnauwkeurigheid. Op basis van statistiek is het mogelijk om een schatting te maken van deze onnauwkeurigheid door twee maten gebruiken: de nauwkeurigheidsmarge en het betrouwbaarheidsinterval.

De nauwkeurigheidsmarge is een percentage dat aangeeft in hoeverre de resultaten uit dit onderzoek afwijken van de mening van de totale populatie (namelijk alle ouders/verzorgers van Jeugdhulp-cliënten die in 2022 hulp/ondersteuning hebben aangevraagd en hebben ontvangen). Het betrouwbaarheidsniveau geeft aan hoe vaak de resultaten hetzelfde zouden zijn met een andere groep respondenten uit dezelfde onderzoekspopulatie. Voor dit onderzoek is de nauwkeurigheidsmarge 5% en het betrouwbaarheidsniveau is vooraf vastgezet op 95%. Idealiter ligt de nauwkeurigheidsmarge onder de 5% om heel nauwkeurig uitspraken te kunnen doen¹. Dat betekent dat met 95% zekerheid de mening van de gehele onderzoekspopulatie maximaal 5% onder of boven de uitkomst van dit onderzoek ligt. Als voorbeeld: als 50% van de respondenten uit de steekproef het helemaal eens is met een stelling, dan zal dit in de gehele onderzoekspopulatie, met 95% zekerheid, tussen de 45% en 55% zijn. De marge voor dit onderzoek ligt op de 5%. Dit betekent dat de uitkomsten van dit onderzoek als representatief voor de gehele onderzoekspopulatie kunnen worden beschouwd.

In totaal zijn veertien ouders/verzorgers van Jeugdhulp-cliënten benaderd voor de telefonische interviews, op een totaal van vijfenveertig. De interviews geven een verdiepend inzicht op de cijfermatige resultaten.

¹ Bron: Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (2017). Instructie Cliëntervaringsonderzoek Wmo 2015. P7.



1.3 Leeswijzer

In hoofdstuk 2 wordt ingegaan op de ervaring van respondenten met het contact met het gebiedsteam van de gemeente, het ondersteuningsplan, het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder en de hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder. Een samenvatting van de interviews is opgenomen in hoofdstuk 3.

Het invullen van de vragenlijst is vrijwillig. Respondenten zijn dus vrij om vragen over te slaan, bijvoorbeeld omdat ze geen antwoord willen geven of omdat ze het antwoord niet weten. Hoewel respondenten in veel gevallen de mogelijkheid hebben om antwoordoptie 'geen mening' in te vullen, vullen respondenten niet altijd deze antwoordoptie in, maar laten ze alle antwoordopties leeg. Zodoende kan het zijn dat het aantal respondenten dat een vraag heeft ingevuld niet altijd optelt tot het totaal aantal respondenten dat de vragenlijst heeft teruggestuurd. Wanneer een vragenlijst per post is teruggestuurd of digitaal is ingestuurd, zijn de antwoorden meegenomen in de analyse. Ook de antwoorden van respondenten die de vragenlijst niet volledig hebben ingevuld, tellen dus mee.

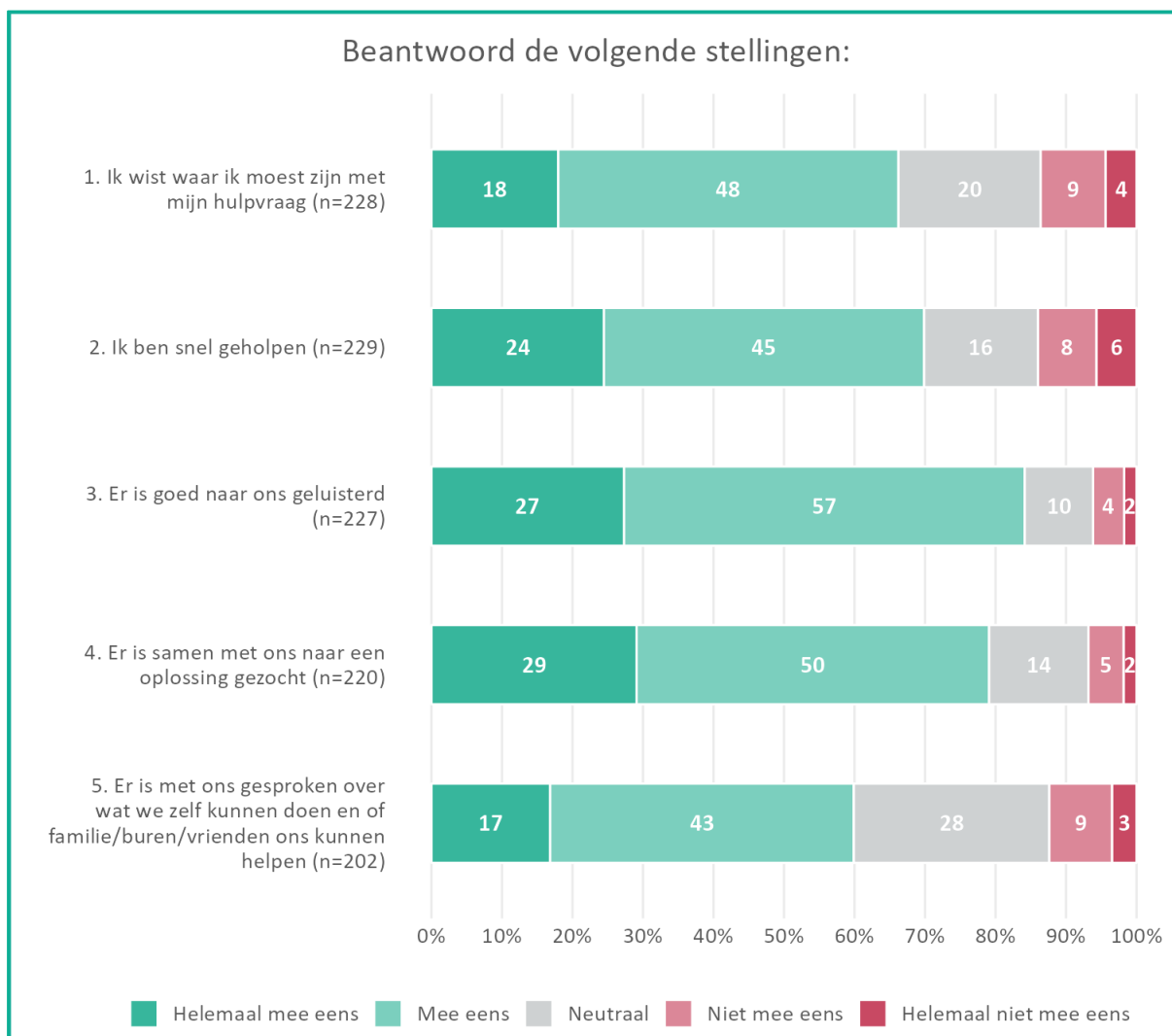
De resultaten zijn in grafieken en tabellen gerapporteerd. De percentages in de grafieken hebben betrekking op de antwoordopties zonder 'geen mening'. Deze antwoordoptie is buiten beschouwing gelaten om de interpretatie van de resultaten te vergemakkelijken. Het aantal respondenten dat deze optie gekozen heeft wordt onder elke grafiek weergegeven met bijvoorbeeld 'v1 (n=3)', waarbij 'v1' staat voor vraag 1 en 'n=3' voor het aantal respondenten. Als de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen. Bij elke grafiek wordt het aantal respondenten weergegeven (n).



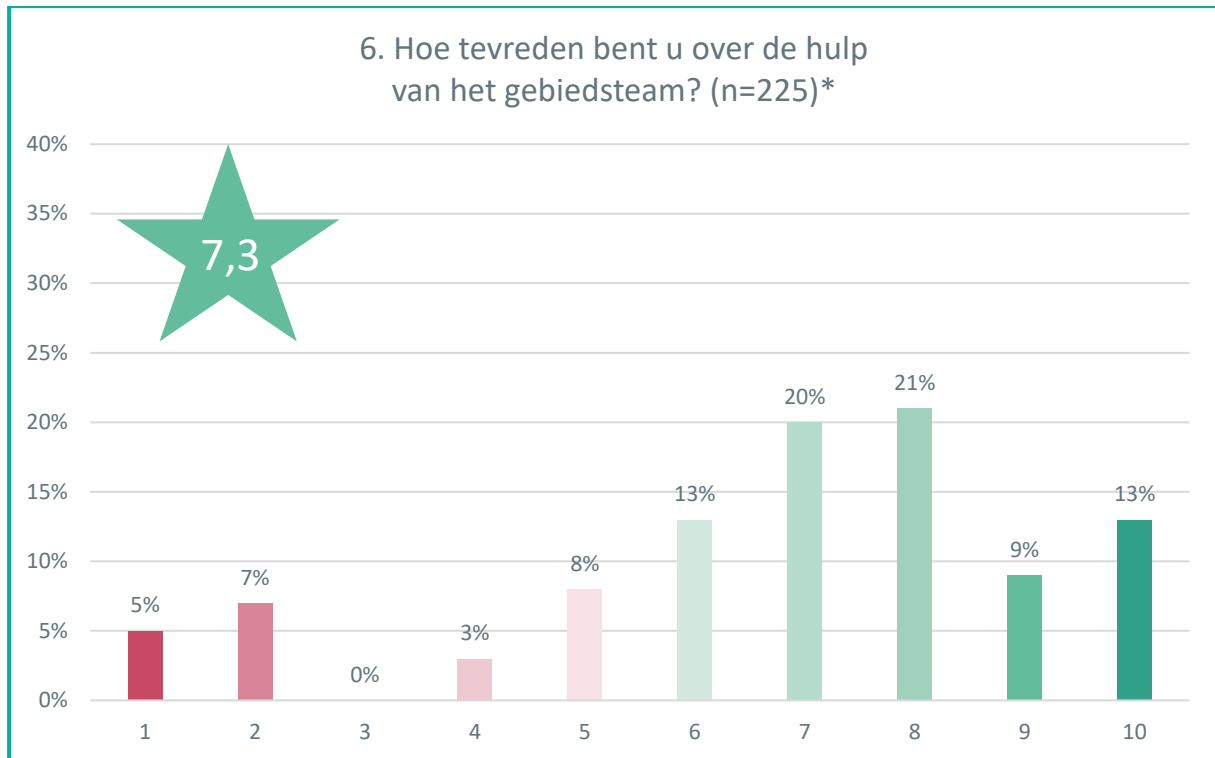
2 | Resultaten

2.1 Het contact met het gebiedsteam

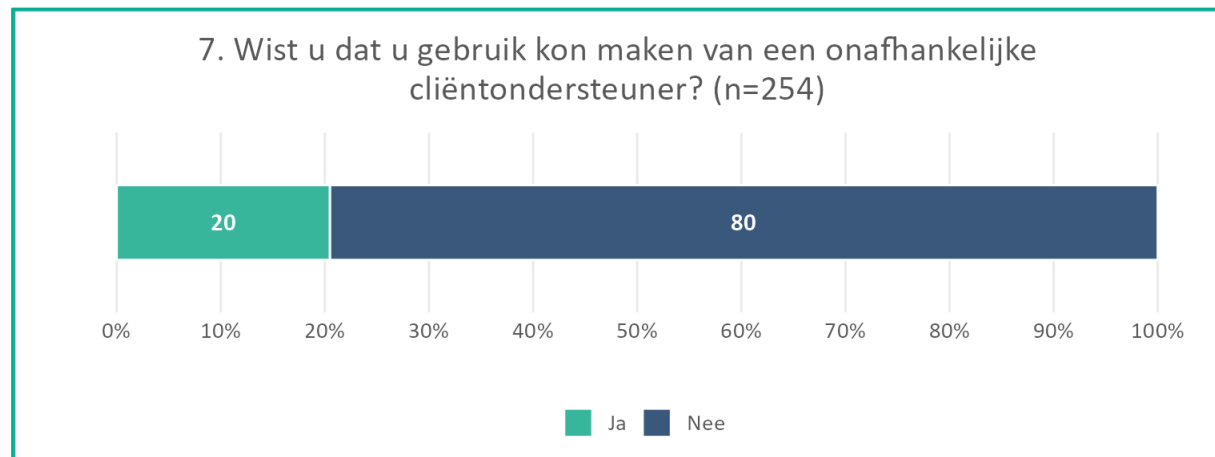
Als inwoners via de gemeente een aanvraag voor Jeugdhulp doen, komen zij in contact met een gebiedsteam van de gemeente Súdwest-Fryslân. Aan respondenten die in 2022 een melding gedaan hebben, is gevraagd hoe zij het contact met het gebiedsteam van de gemeente hebben ervaren.



Antwoordoptie 'Geen mening': v1 (n=23); v2 (n=21); v3 (n=24); v4 (n=30); v5 (n=46).



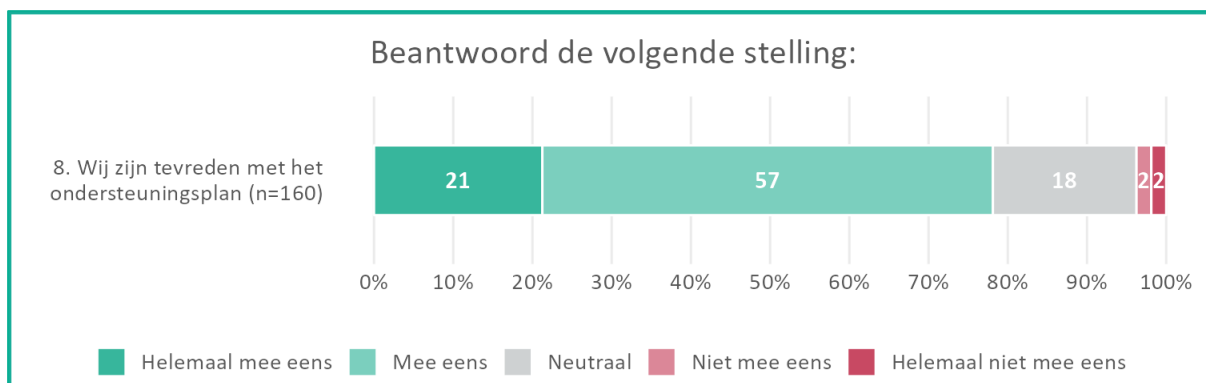
*Betekenis schaal: 1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden.





2.2 Het ondersteuningsplan

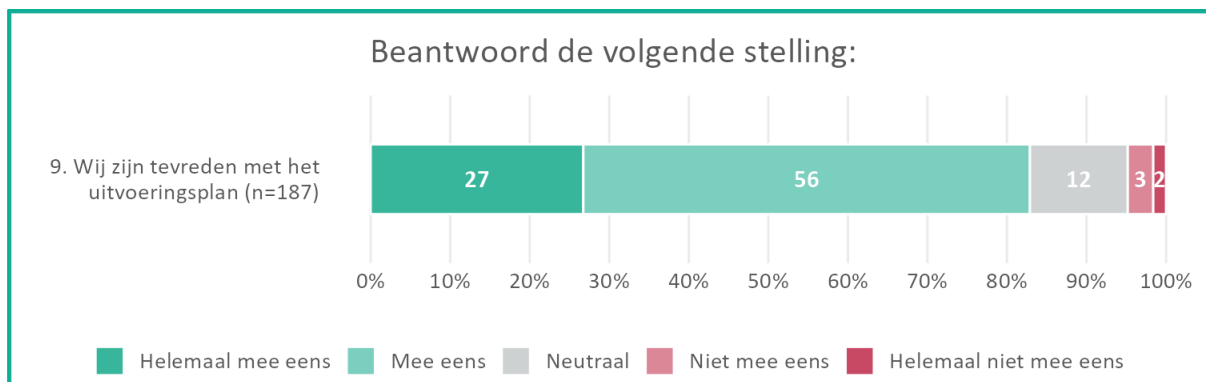
Na de melding wordt meestal een gesprek met het gebiedsteam ingepland om te bekijken welke hulp of ondersteuning precies nodig is. De gemaakte afspraken worden vastgelegd in het ondersteuningsplan. De volgende grafiek laat zien hoe tevreden respondenten zijn over het ondersteuningsplan. Deze vraag is alleen beantwoord door respondenten die bij het gebiedsteam om hulp of ondersteuning hebben gevraagd.



Antwoordoptie 'Geen mening': v8 (n=29).

2.3 Het uitvoeringsplan van de zorgaanbieder

Wanneer ouders/verzorgers en hun kind hulp/ondersteuning vanuit de zorgaanbieder krijgen, wordt soms een uitvoeringsplan opgesteld waarin staat welke hulp/ondersteuning verleend zal worden. De volgende grafiek toont hoe tevreden respondenten zijn over het uitvoeringsplan.

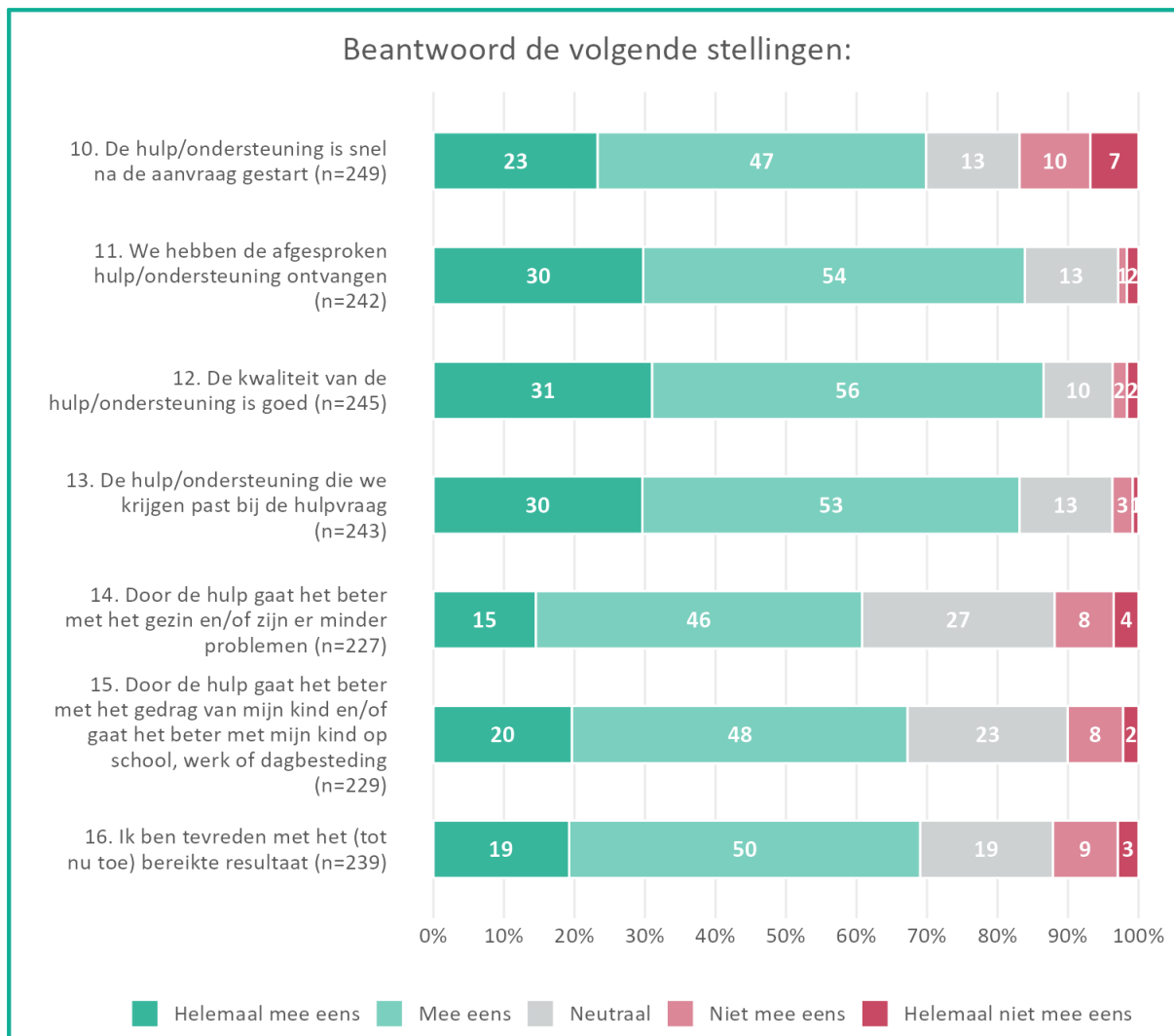


Antwoordoptie 'Geen mening': v9 (n=22).

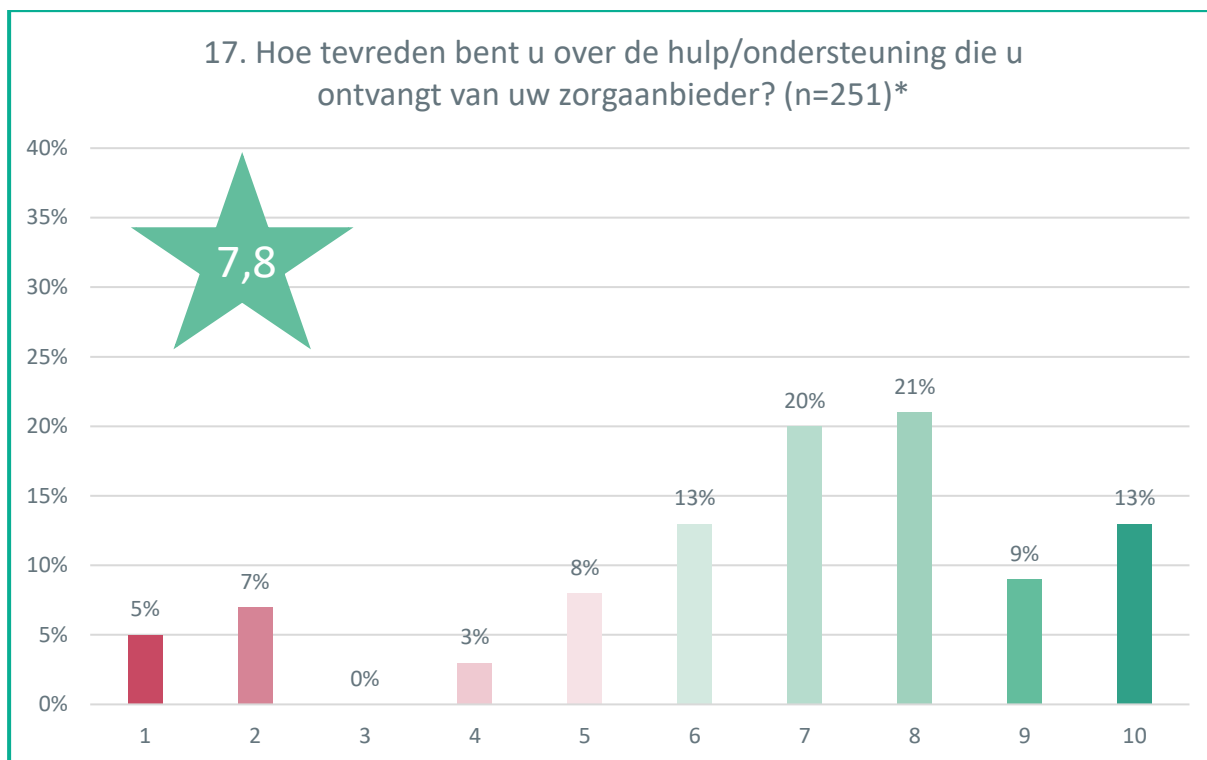


2.4 De hulp/ondersteuning van de zorgaanbieder

Naar aanleiding van het gesprek hebben respondenten een Jeugdhulp-beschikking van de gemeente ontvangen. Met deze beschikking kunnen inwoners gebruik maken van bijvoorbeeld begeleiding bij een beperking, gesprekken met een psycholoog of hulp bij dyslexie. Aan respondenten is gevraagd wat ze vinden van de start, de kwaliteit en het resultaat van de hulp/ondersteuning.



Antwoordoptie 'Geen mening': v10 (n=4); v11 (n=9); v12 (n=6); v13 (n=9); v14 (n=21); v15 (n=18); v16 (n=14).



*Betekenis schaal: 1=helemaal niet tevreden, 10=zeer tevreden.

Vraag 18

Hieronder volgt een samenvatting van de gegeven toelichtingen bij vraag 18 ‘Heeft u opmerkingen over het gebiedsteam of over de hulp/ondersteuning die uw kind of uw gezin ontvangt? Wat gaat goed, wat kan beter, tips?’.

- Meerdere respondenten geven aan erg blij of dankbaar te zijn met de hulp/ondersteuning voor hun kind. Een aantal van hen geeft wel aan dat ze nog geen resultaat zien van de hulp of ondersteuning. Daarbij twijfelen sommigen of hun kind wel de juiste hulp/ondersteuning krijgt.
- Ook plaatst een groot deel van de respondenten een opmerking over de wachttijd. De wachttijd is naar hun mening te lang. Respondenten geven aan dat ze de situatie van hun kind zagen verslechteren door de lange wachttijd. Graag hadden ze sneller hulp/ondersteuning gekregen.
- Enkele respondenten lichten toe dat ze zich niet gehoord voelen. Als ouder zijnde voelen zij zich onvoldoende betrokken bij de hulp/ondersteuning voor hun kind. Een paar hiervan vermelden hierbij dat ze niet overtuigd zijn van de vorm van hulp/ondersteuning die hun kind krijgt.
- Tot slot geven enkele respondenten aan nog niet veel te kunnen zeggen over de hulp of ondersteuning, omdat deze net is opgestart of omdat zij de aanvraag niet zelf hebben gedaan.



3 | Bevindingen Interviews

In totaal zijn veertien ouders/verzorgers die niet tevreden waren (rapportcijfer 6 of lager) telefonisch geïnterviewd. Hieronder volgen de belangrijkste bevindingen.

3.1 De aanvraag

Respondenten komen veelal via school of de huisarts terecht bij de gemeente. Naar eigen zeggen waren ze zelf niet op de hoogte van de mogelijkheden. Een tip is dan ook om meer voorlichting te geven op scholen.

Respondenten vragen liever geen hulp van familie en vrienden. Gezien de complexiteit van de vraag verwachten ze ook niet dat familie en vrienden hun kinderen goed kunnen helpen.

Het aanvraagproces duurt volgens respondenten (veel) te lang. Het is niet wenselijk om maanden te moeten wachten om hulp te krijgen, aangezien de situatie daardoor alleen nog maar slechter wordt. Snellere en adequate hulp is nodig. De overdracht bij wisselingen in medewerkers kan daarbij beter; meerdere respondenten laten weten dat ze de hele situatie meerdere keren opnieuw hebben moeten uitleggen.

Enkele respondenten hadden graag geweten dat het gebruik van een onafhankelijke clientondersteuner mogelijk is. Gezien de complexiteit van het aanvraagproces, hadden ze serieus overwogen om hulp van de deze persoon in te schakelen als ze van het bestaan geweten hadden.

De meningen over de medewerkers zijn verdeeld. Waar sommigen positieve ervaringen hebben en het gevoel hebben dat er echt gekeken is naar de situatie en echt nagedacht is over passende oplossingen; hebben anderen het idee dat de medewerkers onvoldoende kennis hadden en/of te veel naar budget keken.

3.2 Het plan

Respondenten laten weten dat het ondersteuningsplan en uitvoeringsplan doorgaans een correcte weergave is van hetgeen besproken is. Inhoudelijk zijn respondenten het niet altijd eens met het gekozen plan van aanpak.

3.3 De ondersteuning

De wachttijd tot de ondersteuning duurt volgens respondenten te lang. Drie tot vier weken wordt doorgaans als lang ervaren door respondenten, dit komt mede door de ernst van de hulpvraag. Tijdelijke hulp zou volgens hen dan ook welkom zijn.

Respondenten missen in enkele gevallen een medewerker met de juiste kennis. Daarnaast zorgen wisselingen in begeleiders voor een onrustig hulptraject.

Wel laten respondenten expliciet weten dat ze zien dat het door de hulp beter gaat met hun kind en dat ze daarom uiteindelijk tevreden zijn met de hulp.

Uw contactpersonen

Jet van der Meer – j.vandermeer@zorgfocuz.nl

Martin Bloem – m.bloem@zorgfocuz.nl

Hoofdkantoor Groningen
Sylviuslaan 5
9728 NS Groningen

Postbus 473
9700 AL Groningen

Kantoor Utrecht
Jaarbeursplein 6
3521 AL Utrecht

T. 050 – 82 00 461
contact@zorgfocuz.nl
www.zorgfocuz.nl