



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2023

Niet de cijfers, maar de mens centraal



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Eerste contact hulpvraag	12
• Contact CJG	14
• Hulp	17
• Kwaliteit	21
• Effect	23
• Afsluitende opmerkingen	25
Bijlage	26



INLEIDING



INLEIDING

Gemeente Land van Cuijk 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 hun zelfredzaamheid of opvoed-/ opgroeiproblematiek. Om de betrouwbaarheid van de resultaten te verbeteren en de respons te verhogen is gekozen voor een doorlopend onderzoek. Cliënten krijgen dan kort na de ervaring een vragenlijst toegestuurd. Dit voorkomt dat cliënten hoeven te antwoorden over een situatie die soms meer dan een jaar geleden heeft plaatsgevonden.

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 doorlopend onderzoeken naar de ervaring van de cliënten is een effectief middel om op basis van de juiste resultaten (management- en sturingsinformatie) mogelijk bij te sturen of organisatieprocessen te optimaliseren. Dus daadwerkelijk aan de slag te gaan met de resultaten.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (1/2)

Doelgroep

Cliënten die in 2023 voor het eerst 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.

Veldwerkmethode

Online en telefonisch

Veldwerkperiode

Februari 2023 t/m april 2024

Gedurende het jaar zijn de cliënten een maand na de aanvraag uitgenodigd voor de eerste fase van het onderzoek (de vragenlijst over het contact met de gemeente). Zes maanden na de aanvraag zijn cliënten uitgenodigd voor de tweede fase van het onderzoek (de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp).

Respons

	Populatie	Benaderd	Afgeronde vragenlijsten	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	1073	883	329	37,3%	Representatief: 95% / 4,50%
Fase 2: Kwaliteit en effect	1073	878	227	25,9%	Richtinggevend: 95% / 5,78%

In fase 2 zijn er 74 cliënten die hebben aangegeven (nog) geen hulp te hebben ontvangen en de verdere vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp niet hebben beantwoord. Daarnaast zijn cliënten die meerdere malen een melding hebben gedaan voor de jeugdhulp maar één keer benaderd voor het onderzoek. De aantallen zoals hierboven vermeld zijn unieke cliënten.



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. Daarnaast kan het zijn dat de percentages in de tekst af lijken te wijken van de bij elkaar opgetelde percentages van 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens'. Dit komt door afrondingsverschillen.

Waar mogelijk worden de resultaten van 2023 vergeleken met de resultaten van 2022 en 2021. Bij interpretatie van deze vergelijking moet rekening worden gehouden met het feit dat resultaten over 2022 en 2021 niet representatief zijn. Om deze reden wordt er in het rapport niet tekstueel vergeleken tussen de jaren.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten:

Pluspunten

- Het merendeel van de cliënten is het eens met de stellingen over het basisteam Centrum Jeugd en Gezin (CJG). Zo vindt 97% dat zij altijd of vaak met respect zijn behandeld en is 93% goed geholpen met de vragen en problemen die zij hadden.
- In 2023 beoordelen cliënten de manier waarop zij door het CJG zijn ondersteund gemiddeld met een 7,7. Over het algemeen geven cliënten aan dat zij door het CJG het meest zijn geholpen met het aanvragen van de hulp, de juiste hulp regelen of het afgeven van een doorverwijzing.
- Bij 78% van de cliënten heeft de hulp als effect dat zij zich beter voelen en bij 76% heeft de ouder/verzorger beter leren omgaan met het gedrag van haar kind. Bij weinig cliënten heeft de hulp een negatief effect.

Aandachtspunten

- Aan cliënten is gevraagd of zij wisten dat zij zonder verwijzing direct bij het CJG terecht kon. 30% van de cliënten wist dit niet.
- Op de stelling 'Het CJG heeft de hulp geboden die nodig was' antwoordt 11% met 'Soms' of 'Nooit'. Deze cliënten geven met name aan dat zij nog een gesprek moeten krijgen, er niet altijd genoeg personeel aanwezig is of dat zij ontevreden zijn over de expertise van het CJG.
- Een zevende van de cliënten (15%) geeft aan dat de hulp van het CJG niet tijdig is gestart. Zij geven met name aan dat er sprake was van een wachttijd. Gemiddeld geven sommige van deze cliënten aan dat zij zo'n twee tot zes maanden hebben gewacht.



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 medewerkers, gaat het onderzoek meer leven. Het kan ervoor zorgen dat de betrokkenheid van medewerkers wordt vergroot, waardoor zij verder gemotiveerd zijn om de goede beoordelingen te behouden (positieve ervaringen met het CJG en de fijne sfeer) en aan de slag te gaan met de aandachtspunten (personeelstekort/ personeelwisselingen of inhoud van de hulp/gesprekken).

❖ Onderzoek waardoor cliënten niet afweten van de hulp van het CJG zonder verwijzing

Bijna een derde van de cliënten wist niet dat ze zonder verwijzing terecht kon bij het CJG. Kijk of het te achterhalen is waardoor cliënten dit niet weten. Komt dit omdat de informatie op bijvoorbeeld de website wellicht onduidelijk is of wordt hier door andere instanties niet op gewezen? Door wellicht een vraag in het Cliëntervaringsonderzoek hierover op te nemen kan er hierover meer informatie worden opgehaald.

❖ Bekijk welke mogelijkheden er zijn om wachttijden verkorten

Een zevende van de cliënten vond dat de hulp van het CJG niet op tijd is gestart en ook in de open antwoorden komt een paar keer naar voren dat cliënten vanwege wachttijden hebben moeten wachten op de hulp. Kijk waar verbeteringen in dit proces mogelijk zijn en wat de oorzaak van deze wachttijden kunnen zijn. Ga in gesprek met zorgaanbieders en kijk ook waar zij eventueel wachttijden kunnen verkleinen. Ook het duidelijk communiceren over wachttijden is essentieel om frustratie te voorkomen.



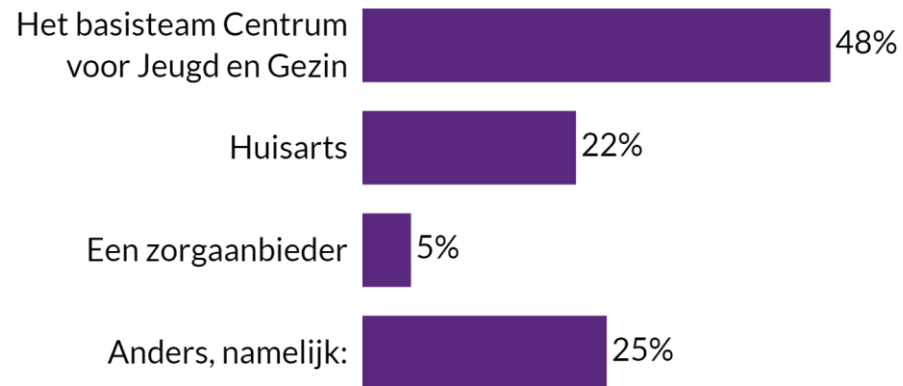
RESULTATEN

RESULTATEN | BASISTEAM CENTRUM VOOR JEUGD EN GEZIN HEEFT OUDER(S) VAAK ALS EERSTE BENADERD

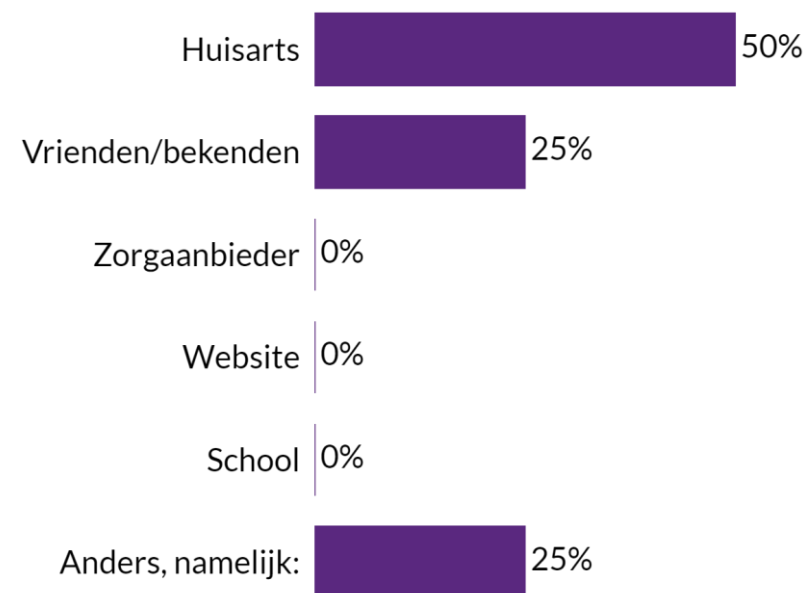
EERSTE CONTACT HULPVRAAG (1/2)

Aan ouder(s)/verzorger(s) van cliënten is gevraagd door welke organisatie zij als eerste zijn benaderd met hun hulpvraag. Bij bijna de helft (48%) is dit het basisteam Centrum voor Jeugd en Gezin geweest en bij 22% de huisarts. Een kwart zegt dat dit zij door een andere organisatie zijn benaderd, bijvoorbeeld door school, consultatie bureau of Veilig Thuis. Aan jongeren is gevraagd hoe zij basisteam Centrum Jeugd en Gezin hebben gevonden. Vier jongeren antwoorden via de huisarts en twee via vrienden of bekenden. In de 'Anders, namelijk:' zegt één jongere al bekend te zijn geweest met het CJG en bij de ander heeft de moeder het contact gelegd.

Welke organisatie heeft u als eerst benaderd met uw hulpvraag?* (n=347)



Hoe heb je het CJG gevonden?** (n=8)



RESULTATEN | VIER VAN DE ACHT JONGEREN ZIJN SAMEN MET OUDERS OP ZOEK GEGAAN NAAR HULP

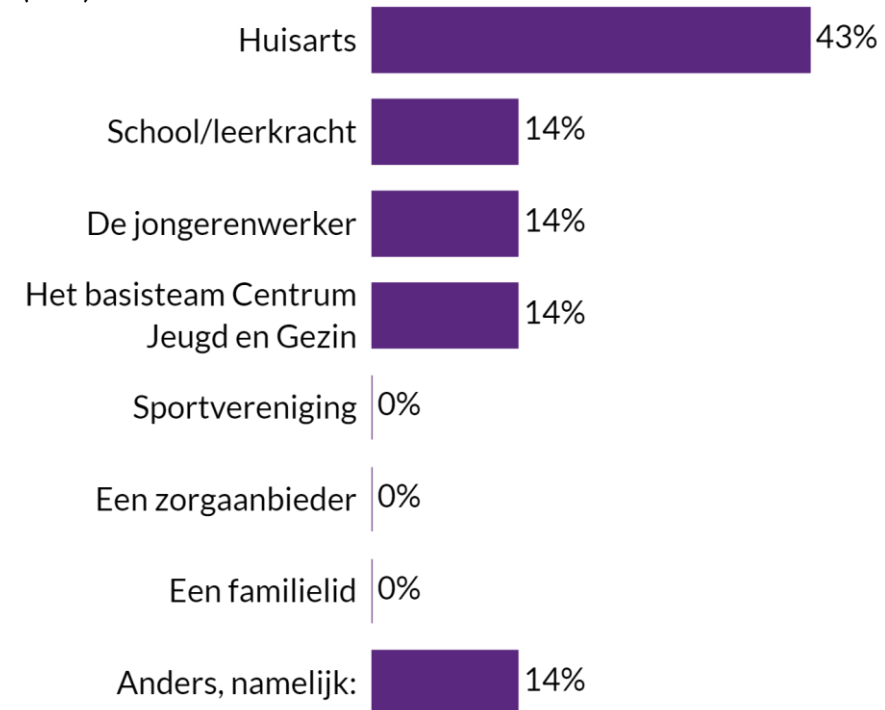
EERSTE CONTACT HULPVRAAG (2/2)

Vier van de acht jongeren geven aan dat zij samen met hun ouders op zoek zijn gegaan naar hulp. Twee van hen zijn zelf op zoek gegaan naar hulp en bij twee heeft iemand anders hen in contact gebracht. Daarnaast hebben drie jongeren de huisarts als eerste benaderd voor de hulpvraag.

*Ben je zelf of samen met je ouder(s)/verzorger(s) op zoek gegaan naar hulp of heeft iemand uit je omgeving je daarop gewezen?** (n=8)



*Wie heb jij (eventueel met je ouders) het eerst benaderd met jouw hulpvraag?** (n=7)

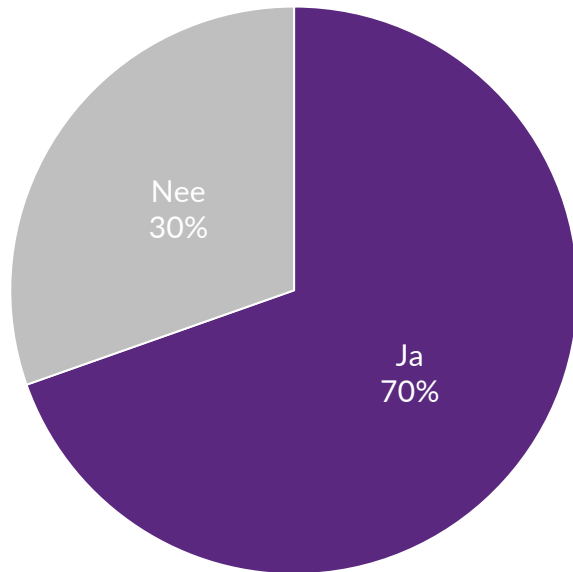


RESULTATEN | ZEVEN OP DE TIEN CLIËNTEN WIST DAT ZIJ ZONDER VERWIJZING BIJ HET CJG TERECHT KON

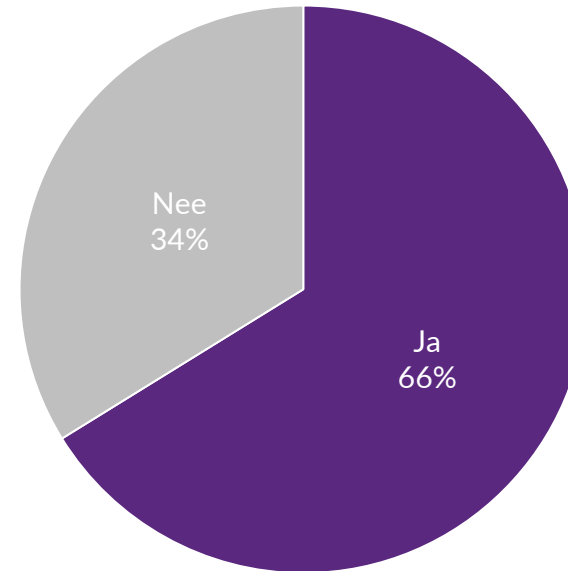
CONTACT CJG (1/3)

Aan cliënten is gevraagd of zij wisten dat zij zonder verwijzing direct bij het CJG terecht kon. 70% wist dit, tegenover 30% die dit niet wist. Twee derde van de cliënten (66%) is door het CJG doorverwezen naar een zorgaanbieder of instelling. 34% is niet doorverwezen.

Wist u dat u zonder verwijzing direct bij het CJG terecht kan? (n=352)



Bent u door het CJG doorverwezen naar een zorgaanbieder/instelling? (n=349)



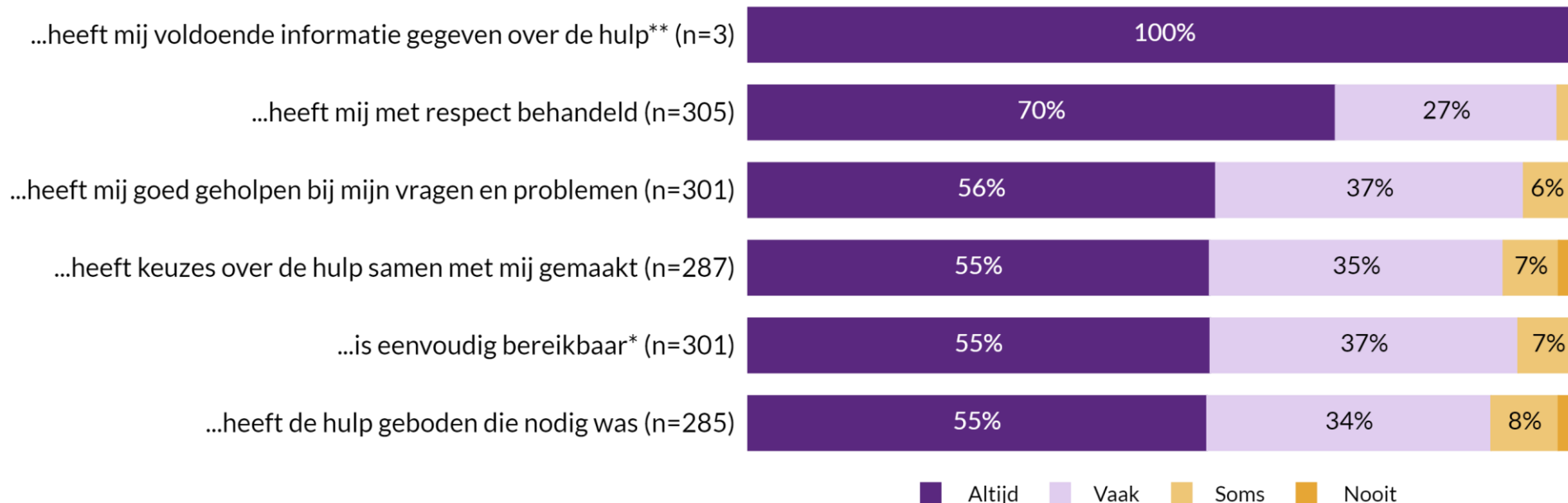
RESULTATEN | BIJNA IEDEREEN ZEGT DAT ZIJ DOOR HET CJG MET RESPECT ZIJN BEHANDELD

CONTACT CJG (2/3)

Het merendeel van de cliënten is het eens met de stellingen over het CJG. Zo vindt 97% dat zij altijd of vaak met respect zijn behandeld en is 93% goed geholpen met de vragen en problemen die zij hadden. Op de stelling 'Het CJG heeft de hulp geboden die nodig was' antwoordt 90% met 'Altijd' of 'Vaak', tegenover 11% waarbij dit soms of nooit het geval was. Deze cliënten geven met name aan dat zij nog een gesprek moeten krijgen, er niet altijd genoeg personeel aanwezig is of dat zij ontevreden zijn over de expertise van het CJG.

In hoeverre is het onderstaande van toepassing?

Het CJG...



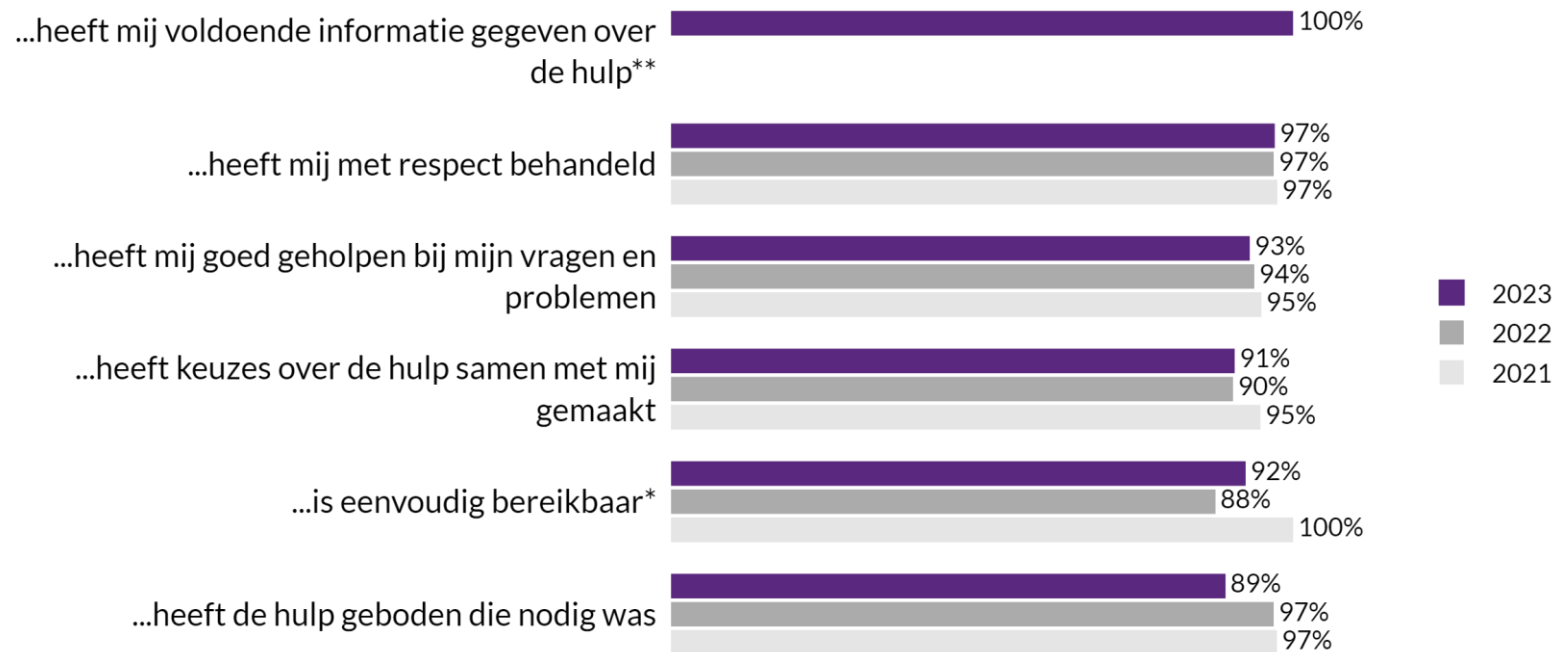
RESULTATEN

CONTACT CJG (3/3)

In hoeverre is het onderstaande van toepassing?

% Altijd / Vaak

Het CJG...

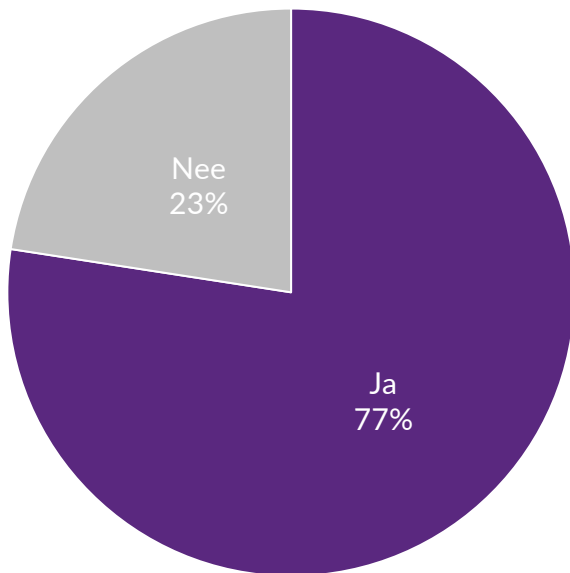


RESULTATEN | BIJNA VIER VIJFDE VAN DE CLIËNTEN HEEFT JEUGDHULP (OF HEEFT DIT ONTVANGEN)

HULP (1/4)

Voordat cliënten vragen konden beantwoorden over de kwaliteit en het effect van de hulp, is gevraagd of zij Jeugdhulp krijgen (of dit hebben ontvangen). 77% van de cliënten krijgt jeugdhulp. 23% zegt (nog) geen hulp te ontvangen. Deze cliënten zijn doorgeleid naar het einde van de vragenlijst en hebben geen verdere vragen over de kwaliteit en het effect van de hulp beantwoord.

*Krijgt u op dit moment of heeft u Jeugdhulp ontvangen?** (n=328)



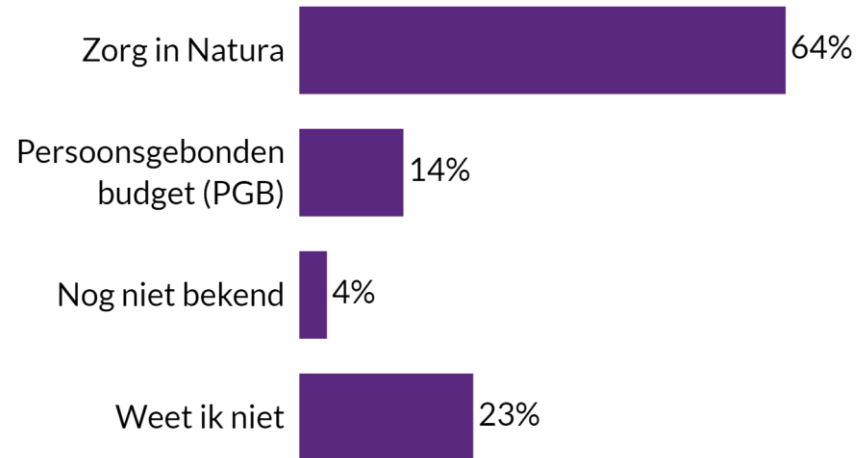
RESULTATEN | BIJNA TWEE DERDE VAN DE CLIËNTEN HEEFT DE HULP IN ZORG IN NATURA GEHAD

HULP (2/4)

64% van de cliënten geeft aan de hulp in Zorg in Natura te hebben gehad. 14% heeft dit via een Persoonsgebonden budget gekregen, bij 4% is dit nog niet bekend en 23% weet het niet. Cliënten die de zorg via een PGB ontvangen is gevraagd of zij hier goed mee overweg konden. Over het algemeen wordt er gezegd dat zij dit kunnen, ondanks dat sommigen in het begin even moesten wennen. In de tekstballonnen zijn een paar antwoorden weergegeven.

Welke vorm van zorg heeft uw kind gehad? (n=228)

Meerdere antwoorden mogelijk



Kon u goed overweg met het Persoonsgebonden budget?* (n=29)

"Dat is best wel lastig is om mee om te gaan."

"Dat kon ik, maar het was wel een extra belasting voor mij als moeder. Hierin werd ik wel heel goed ondersteund door CJG. Ze maakten het mij zo makkelijk mogelijk, maar het komt er evengoed extra bij terwijl je extra ontlast wil worden. Heel veel mensen zullen dit echt te lastig vinden. Door mijn werk ben ik capabel om mezelf goed te verwoorden, maar anders is dit erg lastig!"

"Ja, was in het begin even lastig maar later ging het goed."

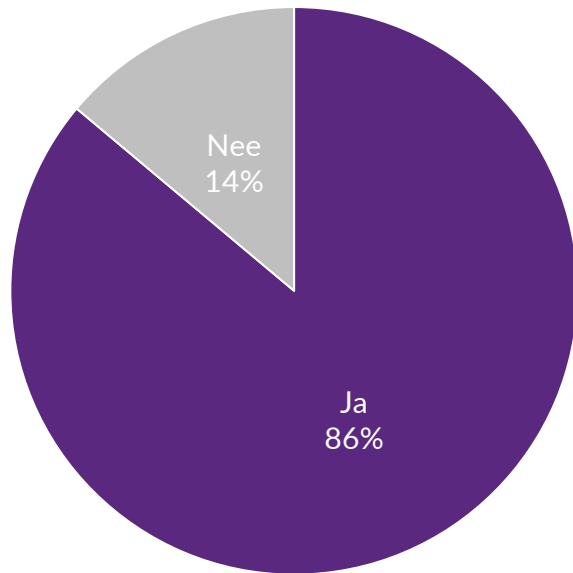
"Ja wij konden daar goed mee overweg en wisten de weg te bewandelen."

RESULTATEN | BIJ HET MERENDEEL VAN DE CLIËNTEN HEEFT HET CJG DE HULP OP TIJD GESTART

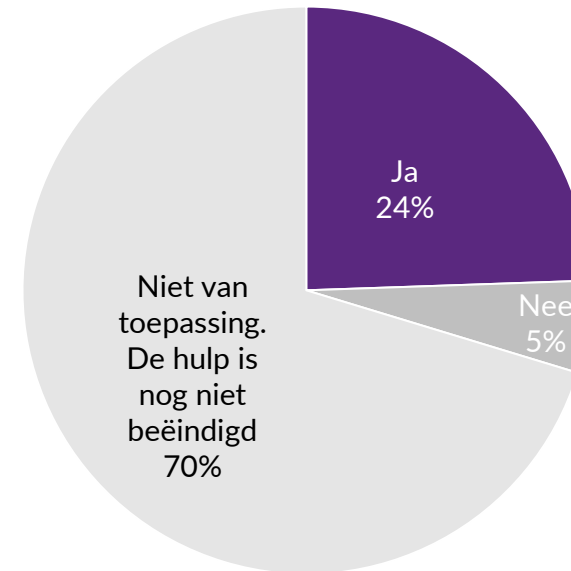
HULP (3/4)

Bij bijna negen op de tien cliënten (86%) heeft het CJG de hulp op een tijdig moment gestart, tegenover 14% waarbij dit niet het geval was. Zij geven met name aan dat er sprake was van een wachttijd. Gemiddeld geven sommige van deze cliënten aan dat zij zo'n twee tot zes maanden hebben gewacht. Ook is aan cliënten gevraagd of de hulp op een logisch moment is beëindigd. Bij 24% van de cliënten was dit wel het geval, tegenover 5% die dit niet zo heeft ervaren. De meerderheid van de cliënten (70%) krijgt momenteel nog hulp.

Het CJG heeft de hulp op een tijdig moment gestart (n=259)



Is de hulp van het CJG naar uw mening op een logisch moment geëindigd? (n=229)

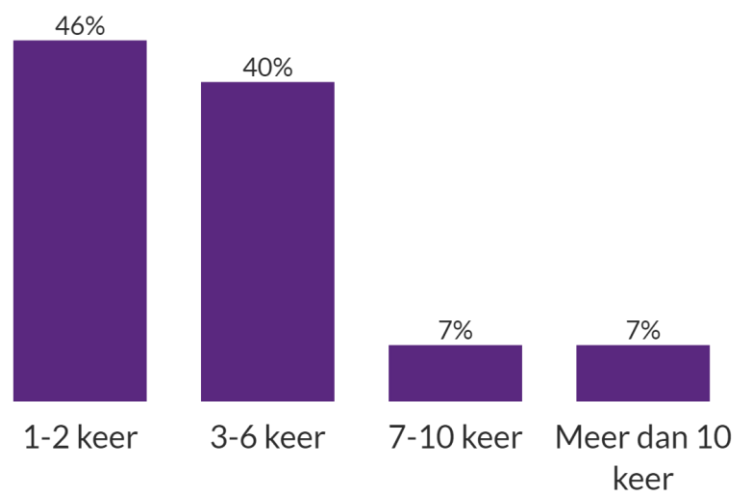


RESULTATEN | 48% VAN DE CLIËNTEN HEEFT ÉÉN TOT TWEE KEER CONTACT GEHAD MET DE GEMEENTE

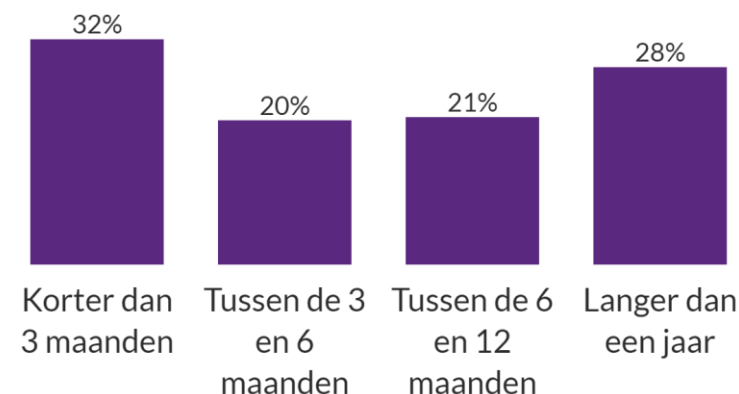
HULP (4/4)

Bijna de helft van de cliënten (46%) heeft één tot twee keer contact gehad met de gemeente en 40% heeft dit drie tot zes keer gehad. 7% heeft zeven tot tien keer contact gehad en ook 7% heeft dit meer dan tien keer gehad. Bijna een derde van de cliënten krijgt de hulp korter dan drie maanden. 20% krijgt dit tussen de drie en zes maanden en 21% tussen de zes en twaalf maanden. Iets meer dan een kwart van de cliënten krijgt langer dan een jaar hulp.

Hoe vaak heeft u contact gehad met de gemeente? (n=228)



Hoe lang krijgt u (tot nu toe) hulp of heeft u hulp gekregen? (n=228)



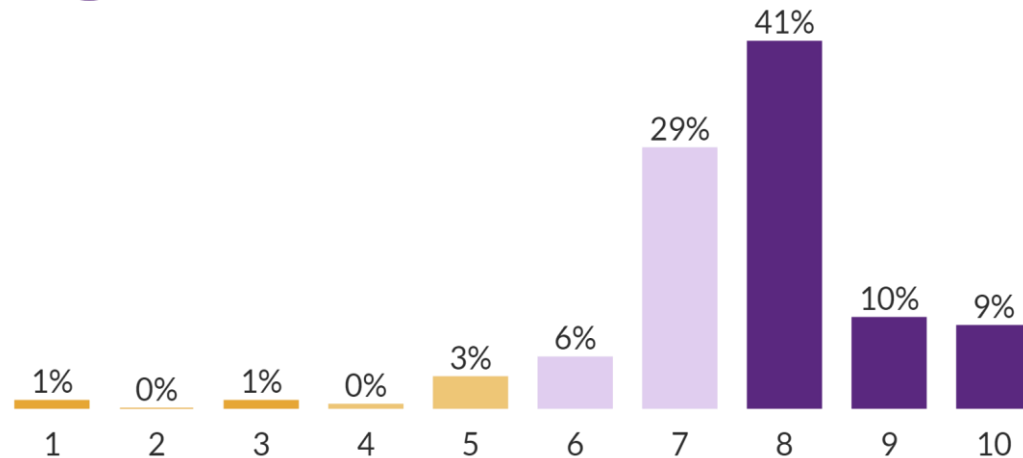
RESULTATEN | ONDERSTEUNING VAN HET CJG WORDT GEMIDDELD BEOORDEELD MET EEN 7,7

KWALITEIT (1/2)

In 2023 beoordelen cliënten de manier waarop zij door het CJG zijn ondersteund gemiddeld met een 7,7. Hierbij geeft twee vijfde van de cliënten een 8 (41%) en 5% geeft dit een onvoldoende (5 of lager). Over het algemeen geven cliënten aan dat zij door het CJG het meest zijn geholpen met het aanvragen van de hulp, de juiste hulp regelen of het afgeven van een doorverwijzing.

Welk rapportcijfer geeft u voor de manier waarop u door het CJG bent ondersteund? (n=229)

7,7



Waarmee heeft het CJG u het meest geholpen?

Meest geholpen

- Het aanvragen van de hulp
- Doorverwijzing of beschikking regelen voor de hulp
- De juiste zorg regelen
- Het luisteren en doorvragen op de hulpvraag
- Bijsturen en adviezen/handvatten geven
- Actie te ondernemen en processen in gang te zetten
- Meedenken met de hulpvraag
- Onderzoek doen voor de juiste hulp
- De snelheid die het CJG had met het inzetten van hulp
- Serieus nemen van de hulpvraag



RESULTATEN | EEN AANTAL PLUS- EN KLUSPUNTEN VOOR DE HULP OF BEGELEIDING

KWALITEIT (2/2)

Aan cliënten is gevraagd wat zij goed en minder vinden (of vonden) aan de hulp of begeleiding. In de tekstvakken hieronder zijn de meest gegeven antwoorden samengevat.

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

Goede punten hulp/begeleiding

- De hulp is goed aangepast op de hulpvraag
- De medewerker toont begrip en is vriendelijk
- Er wordt goede begeleiding gegeven
- De contactpersoon is goed bereikbaar/er zijn korte lijntjes
- Er is betrokkenheid
- Er wordt goede uitleg gegeven
- De tijd die wordt genomen voor het kind/de hulpvraag
- Er zijn duidelijke afspraken
- Er is voldoende evaluatie
- Goed luisterend oor
- Geeft goede adviezen/handvatten
- Het contact is makkelijk
- Er wordt wanneer nodig meteen actie ondernomen

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

Minder goede punten hulp/begeleiding

- Het afbouwen van de hulp lijkt invloed te hebben op schoolresultaten
- Na het beëindigen van de hulp moet je weer opnieuw voor een wachtlijst aangemeld worden als er opnieuw een hulpvraag is
- De tijdsindicatie voor de hulp is soms te kort
- Dossiers worden van tevoren niet altijd goed doorgenomen
- Formulieren zijn ingewikkeld om in te vullen
- De wachtlijsten die er zijn voor de hulp
- De verschillende meningen/verhalen van ouders beter uitvragen
- Opvolging van communicatie verloopt niet goed
- Veel wisseling in hulpverleners
- Personeelstekort of te drukke agenda's van het personeel
- Processen duren te lang

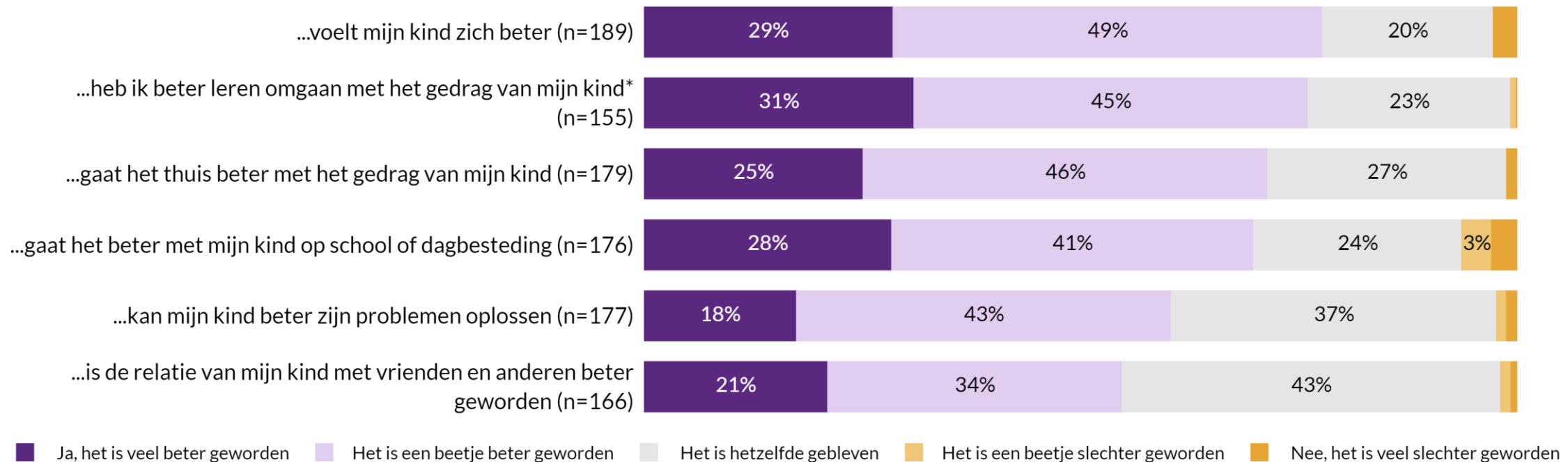
RESULTATEN | BIJ 78% VOELT HET KIND ZICH BETER DOOR DE HULP VAN HET CJG

EFFECT (1/2)

Over het algemeen lijkt de hulp van het CJG een positief effect te hebben. Zo voelt 78% zich door de hulp beter en bij 76% heeft de ouder/verzorger beter leren omgaan met het gedrag van haar kind. 20% tot 43% van de cliënten geeft aan dat zij geen positieve of negatieve effecten van de hulp hebben ervaren (hetzelfde gebleven).

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp.

Door de hulp van het CJG...



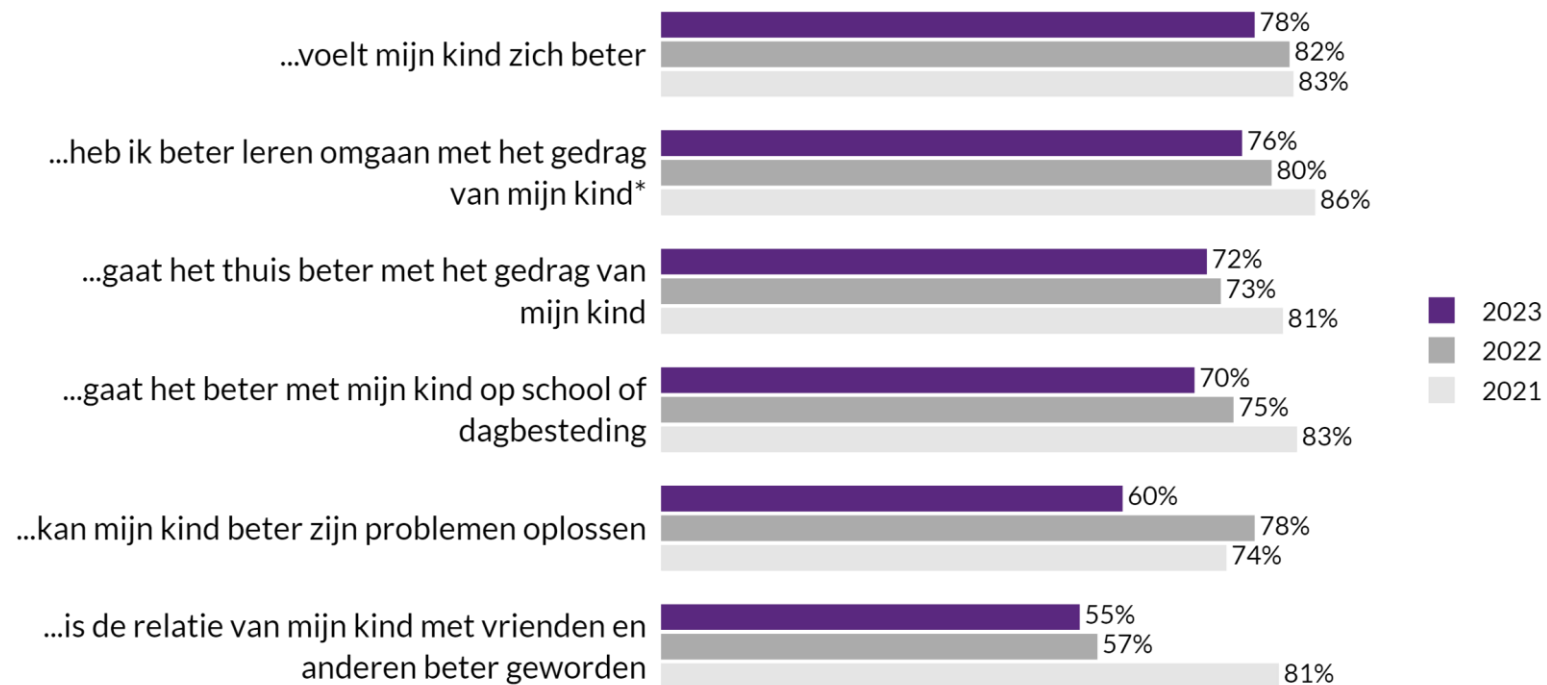
RESULTATEN

EFFECT (2/2)

De volgende vragen gaan over het effect van de hulp.

% Ja, het is veel beter geworden / Het is een beetje beter geworden

Door de hulp van het CJG...





RESULTATEN | EEN AANTAL AFSLUITENDE OPMERKINGEN

AFSLUITENDE OPMERKINGEN

Aan het einde van de vragenlijst hebben cliënten de mogelijkheid gekregen om afsluitende opmerkingen mee te geven. Een aantal van de gegeven antwoorden staan hieronder in de tekstballonnen.

Heeft u nog opmerkingen?

“Laagdrempelig contact met de gemeente, email contact. Update over wachttijd zou fijn zijn. wachttijden zijn erg lang.”

“Bij de contacten bij het CJG is het jammer dat er constant wisselend personeel is en dat een indicatie een kort loopduur heeft. Waarom niet voor meerdere jaren bij een bepaalde indicatie.”

“We zijn erg tevreden over ons contactpersoon bij de gemeente. Fijn dat er erkenning is voor de problemen die bij hoogbegaafde kinderen zich kunnen voordoen.”

“Hebben de hulp met moeite verlengt kunnen krijgen, daar ze dachten niets meer konden doen, maar gelukkig wel verlengt.”

“De hulp vanuit gemeente en CJG kwam snel op gang. Helaas was de wachttijd bij de psycholoog enorm lang.”

“Het werk wat jullie doen is geweldig en daar zijn wij heel dankbaar voor. Maar besef wel dat je niet zo maar bij jullie terecht komt. De redeneren hiervoor zullen uiteenlopen, maar zijn hoe dan ook niet makkelijk. Probeer het niet nog moeilijker te maken met personeelsproblemen. Probeer duidelijkheid te scheppen richting mensen waar en bij wie ze kunnen aankloppen.”

“Mijn dank is groot! Mijn kind is nu erg geholpen en gaat gelukkig vooruit.”

“Fijn dat open gesprekken mogelijk zijn. Erg belangrijk.”



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

