



CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2024

Niet de cijfers, maar de mens centraal



INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en aanbevelingen	8
Resultaten	11
• Het gesprek	12
• Hulp/ondersteuning	17
• Kwaliteit	21
• Effect	24
• Plus- en kluspunten	27
Bijlage	28



INLEIDING



INLEIDING

Gemeente Opsterland 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 2024 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. 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 2024 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 2024 - april 2025

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	Respons	Respons %	Representativiteit* Betrouwbaarheid / foutmarge
Fase 1: Contact	176	44	26	59,1%	Niet representatief
Fase 2: Kwaliteit en effect	176	44	24	54,6%	Niet representatief



ONDERZOEKSVERANTWOORDING (2/2)

Rapportage

Het aantal respondenten kan per vraag verschillen, omdat antwoorden als 'Niet van toepassing' buiten beschouwing zijn gelaten bij het berekenen van de percentages. Dit is gedaan om een zo betrouwbaar en realistisch mogelijk beeld te kunnen schetsen van de daadwerkelijke ervaringen van de doelgroep. Hierdoor kan het aantal respondenten per vraag afwijken van het totaal aantal deelnemers aan het onderzoek. Daarnaast kunnen er kleine afwijkingen optreden tussen de in de tekst weergegeven percentages en de optelling van afzonderlijke antwoordcategorieën, zoals 'Helemaal mee eens' en 'Mee eens'. Deze verschillen worden veroorzaakt door afronding op hele procenten. Vragen waarop minder dan drie respondenten hebben geantwoord, zijn niet opgenomen in het rapport. Dit om de anonimiteit van deelnemers te waarborgen en om te voorkomen dat conclusies worden getrokken op basis van te beperkte gegevens. De interpretatie van open antwoorden is kwalitatief van aard en kan niet als representatief worden beschouwd voor de gehele populatie.

Waar mogelijk wordt een vergelijking gemaakt met de resultaten van 2023 en 2022. De resultaten zijn niet representatief en daarom worden er geen tekstuele vergelijkingen gemaakt in deze rapportage.



BEVINDINGEN EN AANBEVELINGEN



BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste uitkomsten. Houd hierbij rekening met het feit dat de resultaten niet representatief zijn.

Pluspunten

- Respondenten zijn positief over het gesprek dat zij hebben gehad. Bijna alle respondenten vonden de gebiedsteammedewerker vriendelijk en bijna alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop zij hun mening konden geven.
- Alle respondenten die geen hulp hebben gehad hebben een reden gekregen waarom de hulp is afgewezen.
- De meeste respondenten zijn tevreden met de kwaliteit van de hulp. De zorgaanbieder krijgt gemiddeld een 8,8 van respondenten en ook de stellingen over de kwaliteit worden grotendeels positief beoordeeld.
- De stellingen over het effect van de hulp worden positief beoordeeld. Zo zeggen alle respondenten te weten waar zij moeten zij voor meer hulp en vindt 95% dat het nu beter gaat dan voor de hulp.

Aandachtspunten

- 35% van de respondenten wist niet zij iemand mee mocht nemen naar het gesprek.
- Een vijfde is niet snel genoeg geholpen en ook een vijfde zegt dat de gemeente niet snel genoeg een beslissing heeft genomen.
- 30% heeft langer dan een maand moeten wachten op hulp, terwijl geen van respondenten denkt dat dit een acceptabel termijn is totdat de hulp start.
- 25% heeft (een beetje) het gevoel zonder hulp verder te kunnen, terwijl drie kwart van de respondenten (75%) aangeeft niet zonder hulp verder te kunnen.



AANBEVELINGEN

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

❖ **Onderzoek de mogelijkheden voor het verhogen van de respons en het versterken van de waarde van het onderzoek**

De gemeente Opsterland heeft, mede door een relatief kleine doelgroep die gebruikmaakt van jeugdhulp, al enkele jaren te maken met een lage respons op het cliëntervaringsonderzoek Jeugdwet. Dat is begrijpelijk bij een doelgroep die vaak te maken heeft met complexe situaties. Ondanks de beperkte respons geeft het onderzoek waardevolle inzichten en signalen die kunnen bijdragen aan het verbeteren van de jeugdhulp.

Om de opbrengst van het onderzoek verder te versterken, denkt MAGIS graag mee over manieren om de respons te verhogen en de resultaten waar mogelijk betrouwbaarder te maken. Denk bijvoorbeeld aan een andere benadering van cliënten, meer gerichte communicatie of aanvullende (kwalitatieve) onderzoeksvormen. Eerder is hierover al constructief met de gemeente Opsterland gesproken. Wij gaan hierover graag opnieuw in gesprek om samen te verkennen hoe het onderzoek nog beter kan aansluiten bij de behoeften van de gemeente Opsterland én van jongeren en ouders.



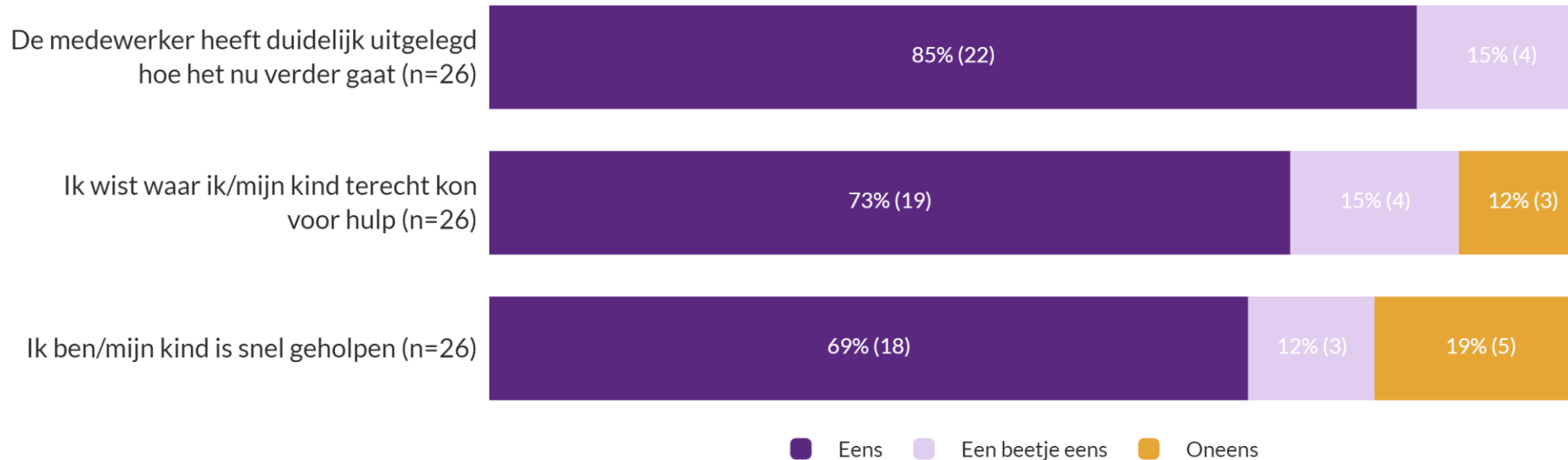
RESULTATEN

RESULTATEN | MINSTENS TWEE DERDE VAN RESPONDENTEN EENS MET DE STELLINGEN

HET GESPREK (1/5)

Over het algemeen zijn de meeste respondenten het eens met de stellingen over het eerste gesprek met de consultant van de toegang. Zo zegt 100% dat de medewerker (een beetje) duidelijk heeft uitgelegd hoe het nu verder gaat en wist 88% waar zij terecht kon voor hulp. Daarnaast is 69% tevreden met de snelheid waarmee zij is geholpen, daarentegen is bijna een vijfde (vijf in aantal) het daar niet mee eens. Drie respondenten (12%) zijn het een beetje eens met de stelling.

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

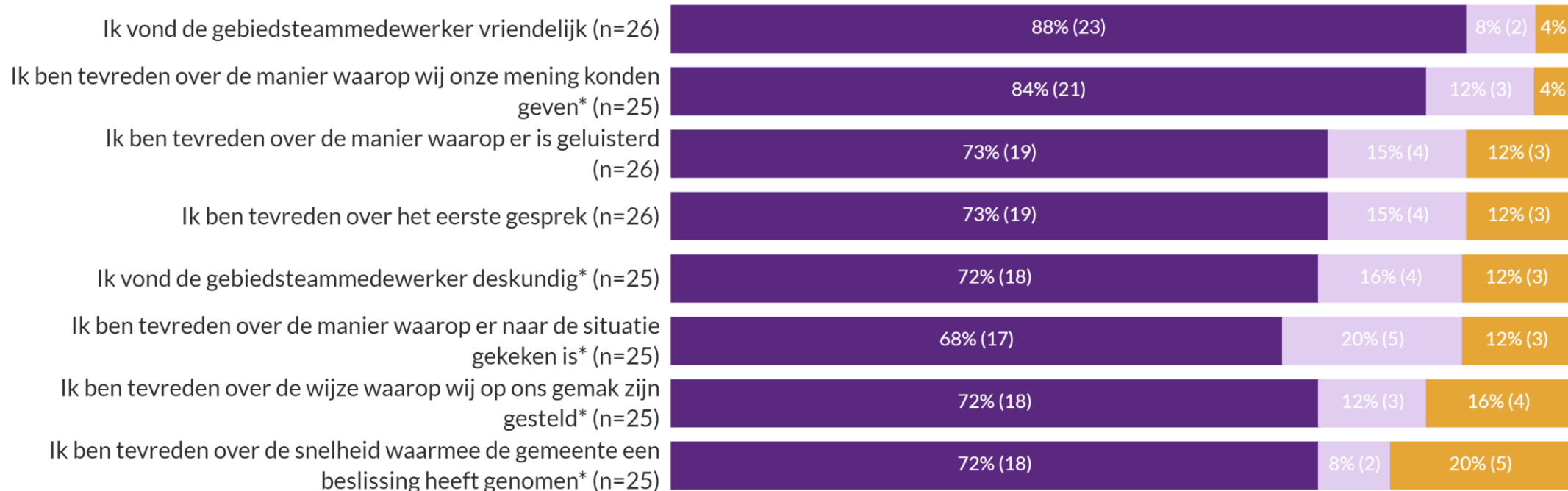


RESULTATEN | VRIJWEL ALLE RESPONDENTEN VONDEN DE GEBIEDSTEAMMEDEWERKER VRIENDELIJK

HET GESPREK (2/5)

Bijna alle respondenten vonden de gebiedsteammedewerker vriendelijk en bijna alle respondenten zijn tevreden over de manier waarop zij hun mening konden geven. Daarnaast is 88% tevreden over de manier waarop er is geluisterd en het gesprek. Daarentegen zegt 16% (vier in aantal) dat zij ontevreden is met de manier waarop zij op haar gemak is gesteld en vindt een vijfde van de respondenten (vijf in aantal) dat de gemeente niet snel (genoeg) een beslissing heeft genomen.

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



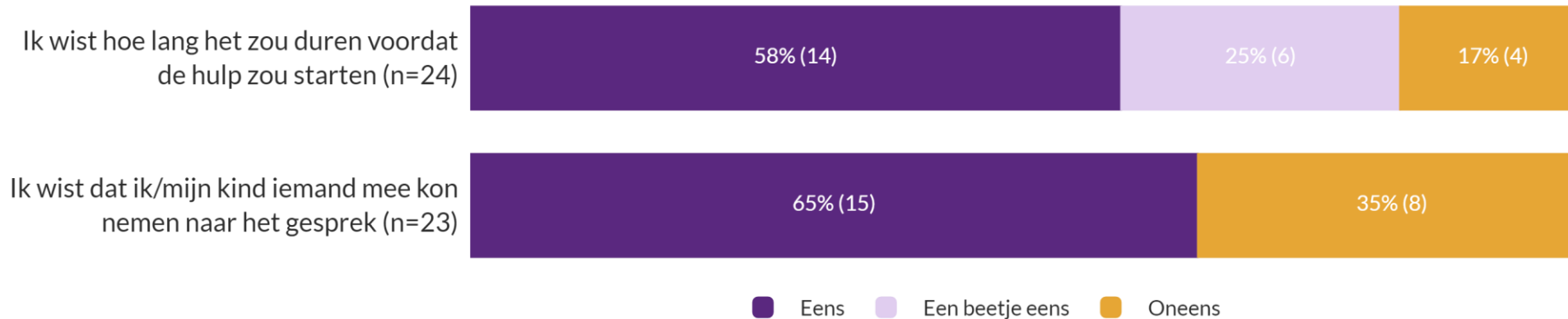
■ Eens ■ Een beetje eens ■ Oneens

RESULTATEN | TWEE DERDE WIST DAT ER IEMAND MEE MOCHT NAAR HET GESPREK

HET GESPREK (3/5)

Respondenten wisten grotendeels dat zij iemand mee konden nemen naar het gesprek, 65% was hier van op de hoogte tegenover 35% die dit niet wist. Daarnaast wist 83% van de respondenten (een beetje) hoelang het zou duren voordat de hulp zou starten, 17% (vier in aantal) wist dit niet.

Bent u het eens of oneens met onderstaande stellingen over het eerste gesprek met een medewerker van de gemeente?



RESULTATEN

HET GESPREK (4/5)

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

% (Een beetje) eens





RESULTATEN | AFSLUITENDE OPMERKINGEN OVER HET CONTACT

HET GESPREK (5/5)

Aan het einde van fase 1 hebben respondenten de mogelijkheid om een afsluitende opmerking achter te laten over het contact dat zij hebben gehad met de gemeente of gebiedsteammedewerker. Alle gegevens (verkorte) antwoorden staan in onderstaande tekstballonnen.

Heeft u nog afsluitende opmerkingen of tips?

“Duurt allemaal erg lang en veel dingen worden niet verteld.”

“Er werd niet geluisterd, we werden niet geloofd.”

“Persoonlijkheid, je hebt te maken met gezinnen waar best iets aan de hand is. Iets persoonlijker was prettiger geweest (minder zakelijk) en dat geldt voor gebiedsteammedewerker/jeugdconsulent. Mag iets emotioneler betrokken zijn.”

“Houd rekening met complexe situaties en wat dat vraagt, zeker na een scheiding.”

“Moest soms zelf wat doorvragen, bijvoorbeeld hoe lang het nog zou duren voordat de hulp startte.”

“Zeer tevreden over de contactpersoon die mevrouw nu heeft. Snelheid in communicatie mag beter. Terugkoppeling via mail of app duurt te lang. Soms van belang dat dit wel sneller gaat op sommige momenten.”

“PGB info op de website is niet heel duidelijk.”

“(…)Opinie van ouders wordt niet serieus genomen wanneer ouders benadrukken hoe iets zit/speelt in een gezin. Situatie gebagatelliseerd. (...)Wees menselijker, probeer begrip te hebben als een ouder emotioneel opbelt(…)”

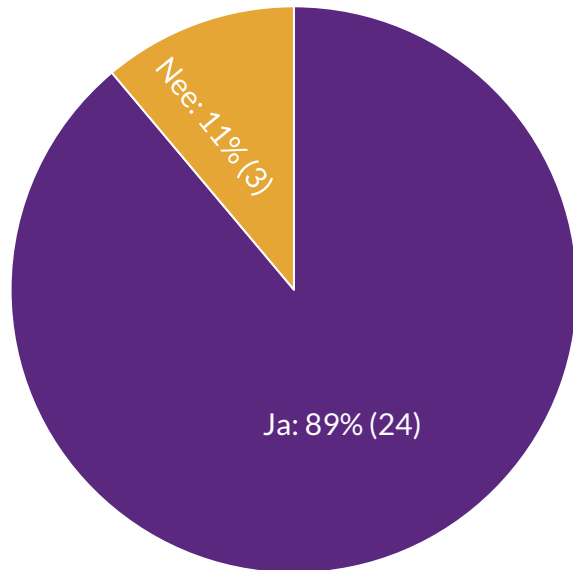
“Opnieuw gegevens opsturen voor verlenging ging stroef (niet alles werd goed opgenomen). Communicatie vanuit de gemeente was niet goed. (...)Communicatie zou volgens ouders wat directer moeten gaan (duidelijkheid en snellere terugkoppeling, bijv. “we zijn er mee bezig, wordt geregeld”).”

RESULTATEN | ALLE RESPONDENTEN ZONDER HULP ONTVINGEN EEN REDEN VOOR DE AFWIJZING

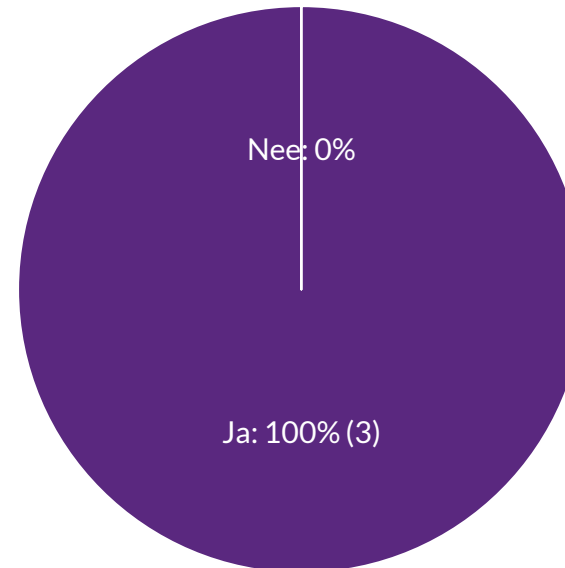
HULP/ONDERSTEUNING (1/4)

Negen op de tien respondenten (89%) heeft hulp ontvangen naar aanleiding van het gesprek, 11% (drie in aantal) heeft geen hulp gekregen (2023: 24%, 2022: 9%). De drie respondenten die geen hulp hebben ontvangen zijn gevraagd of zij een reden hebben gekregen waarom de hulp is afgewezen. Al deze respondenten hebben een reden gekregen van de gemeente.

*Krijgt u/uw kind op dit moment hulp/ondersteuning of heeft u/uw kind hulp/ondersteuning gekregen?**



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

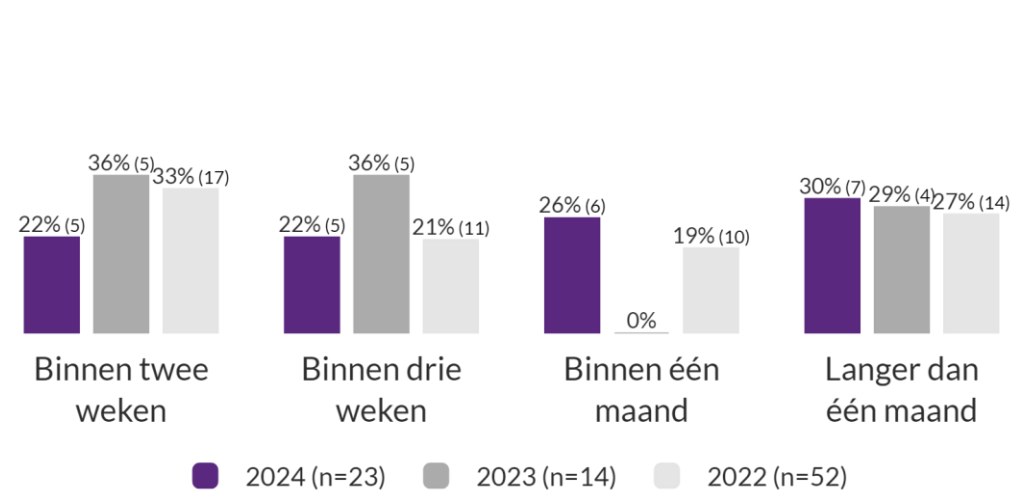


RESULTATEN | 30% VAN DE RESPONDENTEN HEEFT LANGER DAN EEN MAAND OP HULP GEWACHT

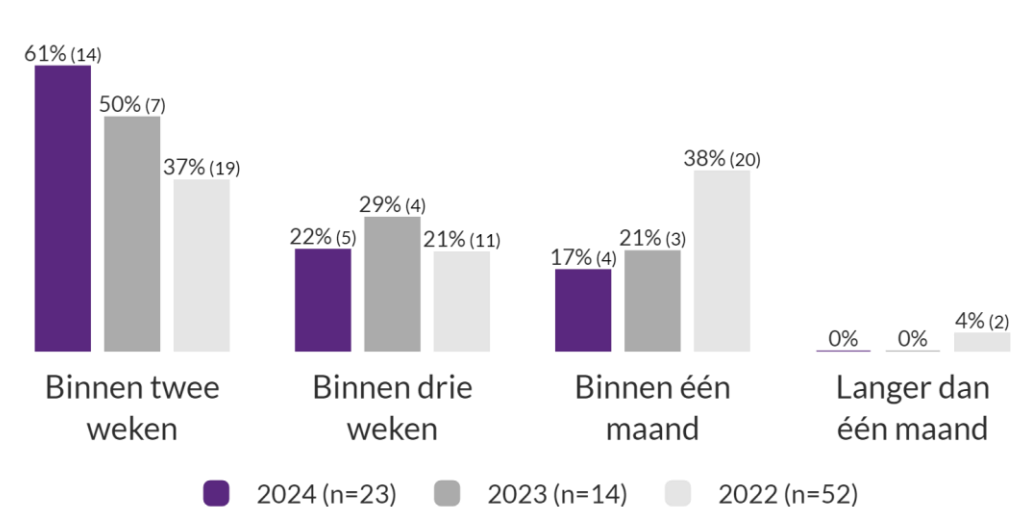
HULP/ONDERSTEUNING (2/4)

Respondenten is gevraagd hoelang na de aanvraag de hulp is gestart en de termijn waarop zij gehoopt hadden dat de hulp zou starten. De daadwerkelijke hulp is bij 22% binnen twee weken gestart, ook 22% zegt binnen drie weken hulp te hebben gekregen en 26% zegt binnen een maand hulp te hebben gehad. 30% van de respondenten heeft langer dan een maand moeten wachten tot de hulp van start ging. Daarentegen vindt 61% dat de hulp binnen twee weken had moeten starten en niemand denkt dat het langer dan een maand moet duren.

Wanneer na de aanvraag is de hulp gestart?



Binnen welk termijn vindt u dat de hulp gestart moet worden?

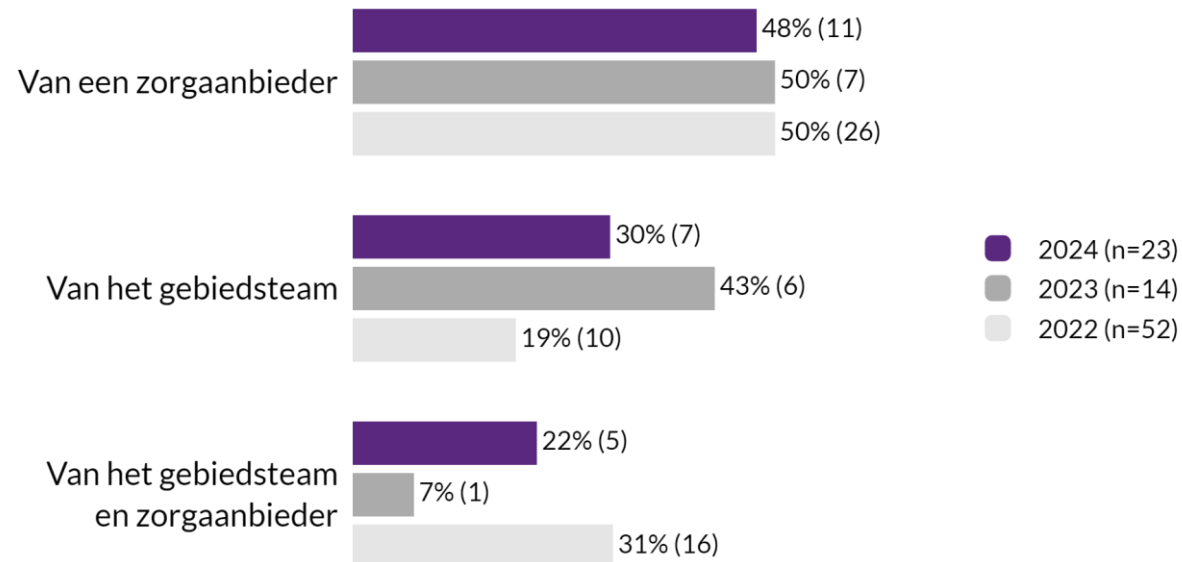


RESULTATEN | MEESTE RESPONDENTEN ONTVANGEN HULP VAN EEN ZORGAANBIEDER

HULP/ONDERSTEUNING (3/4)

Respondenten die hulp hebben ontvangen is gevraagd op welke manier zij hulp ontvangen. Bijna de helft (48%) krijgt hulp van een zorgaanbieder, 30% van iemand van het gebiedsteam en 22% van een zorgaanbieder en het gebiedsteam.

Van wie kreeg of krijgt u/uw kind hulp/ondersteuning?



RESULTATEN | DE ZORGAANBIEDER KRIJGT GEMIDDELD EEN 8,8 IN 2024

HULP/ONDERSTEUNING (4/4)

Respondenten is gevraagd van welke zorgaanbieder(s) zij hulp ontvangen. De genoemde zorgaanbieders zijn weergegeven in het onderstaande tekstvak. Gemiddeld krijgt de zorgaanbieder een 8,8 van respondenten, waarbij een 10 het meest gegeven cijfer is en niemand een onvoldoende (5 of lager) geeft.

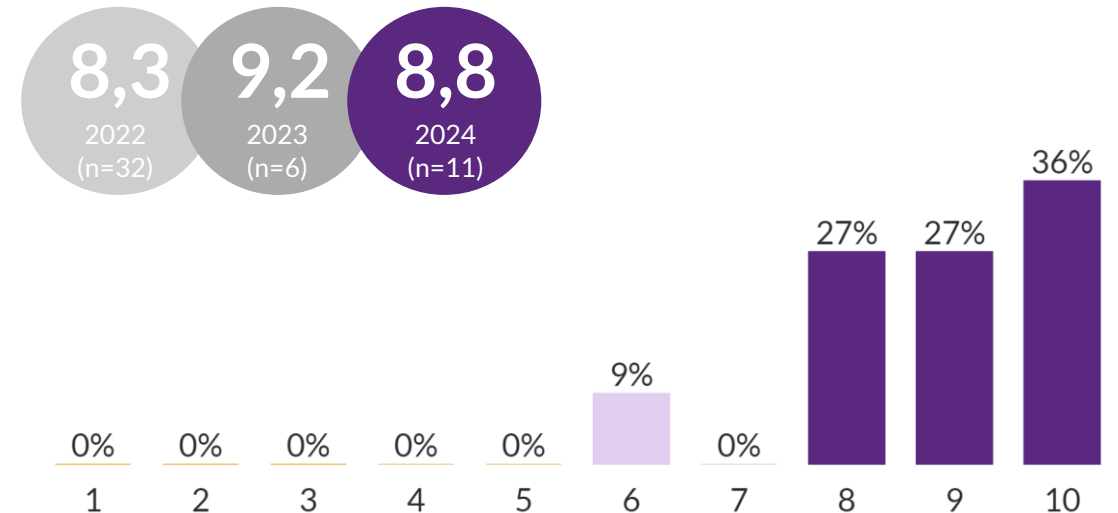
*Van welke zorgaanbieder(s) krijgt of kreeg u/uw kind hulp?**

Zorgaanbieders:

- Stichting Jeugdhulp Friesland
- GGZ Friesland
- Alliade
- Lentis
- Edison
- Hans en Grietje, zorgboerderij.
- Helios
- Kinderwoud Kinderopvang in Friesland
- Leger des Heils (gezinscoach)
- Stichting Welzijn Edison
- T Slothof
- Zij heet Evelien. Zelfstandige in Leeuwarden
- Zorggroep de Stellingwerfen

*Welk cijfer geeft u uw zorgaanbieder(s)?**

1 = zeer slecht en 10 = zeer goed

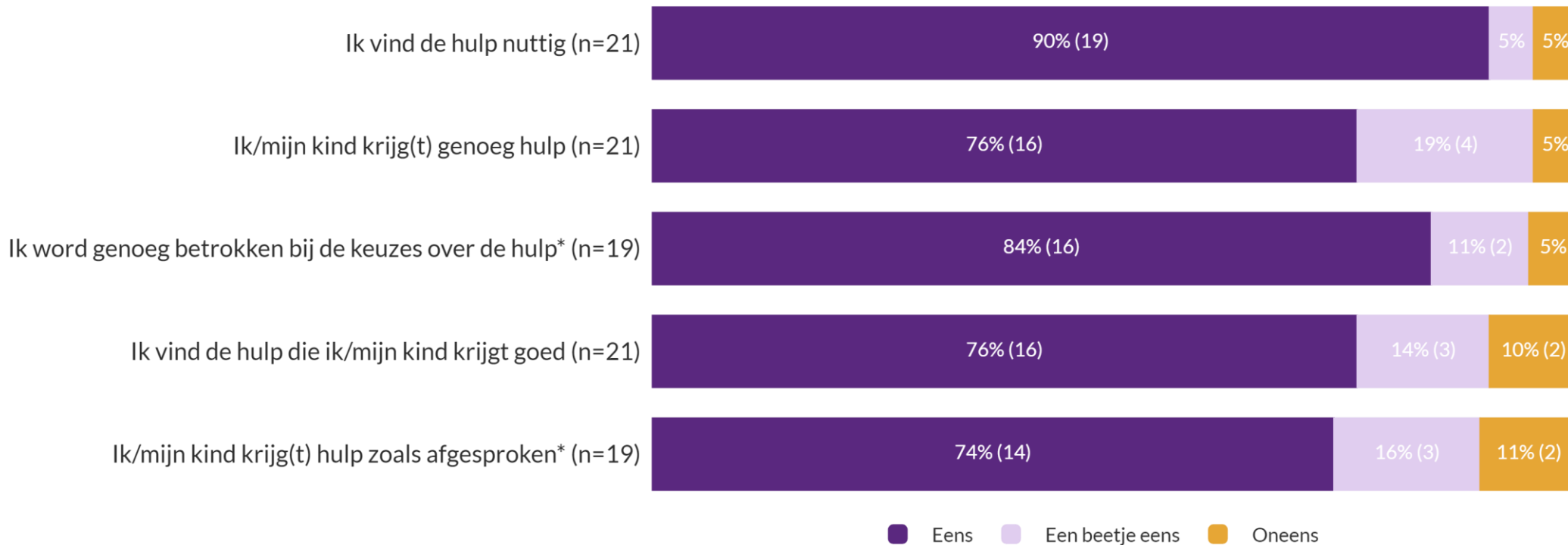


RESULTATEN | ONGEVEER NEGEN OP DE TIEN RESPONDENTEN TEVREDEN MET DE KWALITEIT

KWALITEIT (1/3)

Vrijwel alle respondenten (op één of twee na) zijn positief over de kwaliteit van de ondersteuning. Bijna alle respondenten zijn het bijvoorbeeld (een beetje) eens met de stellingen 'Ik word genoeg betrokken bij de keuzes over hulp', 'Ik krijg genoeg hulp' en 'Ik vind de hulp nuttig'.

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

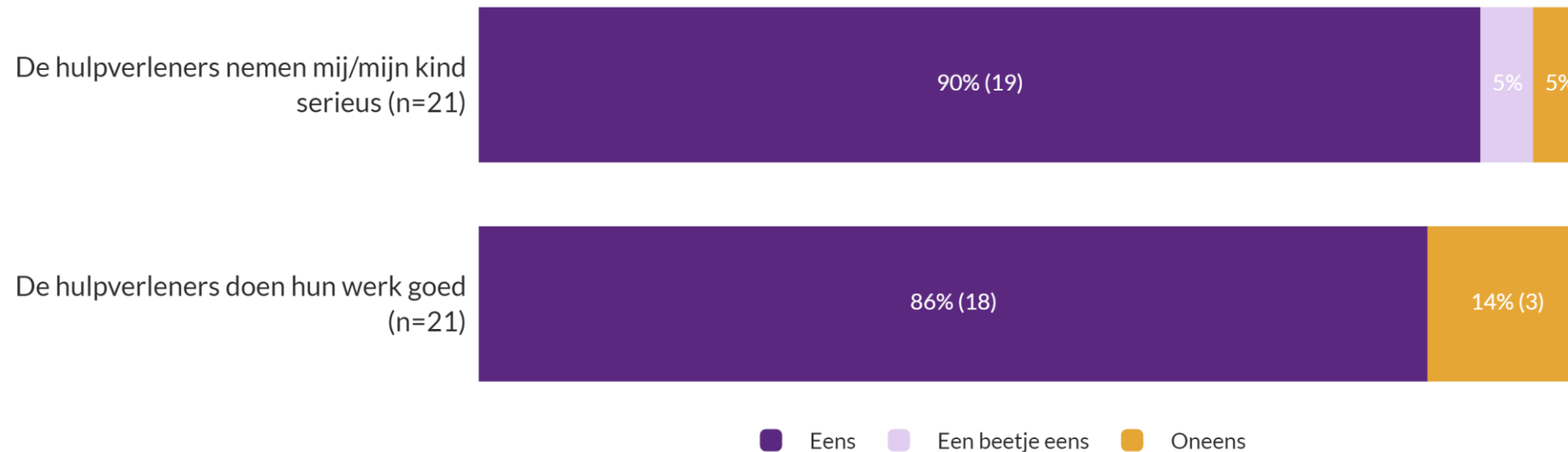


RESULTATEN | BIJNA ALLE RESPONDENTEN VOELDEN ZICH SERIEUS GENOMEN DOOR DE MEDEWERKER

KWALITEIT (2/3)

Respondenten geven aan dat zij bijna allemaal, op één na, zich serieus genomen voelden door de medewerker en 86% vindt dat de hulpverleners goed hun werk doen. Daarentegen is 14% (drie in aantal) het daar niet mee eens.

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

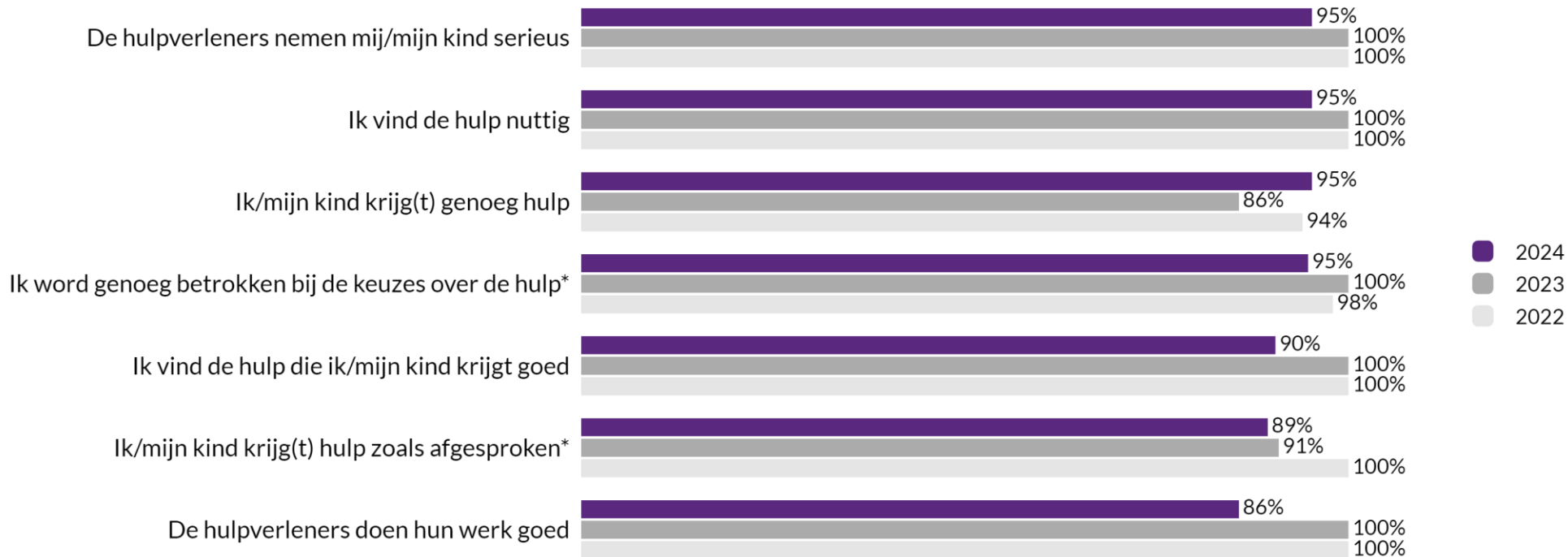


RESULTATEN

KWALITEIT (3/3)

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

% (Een beetje) eens

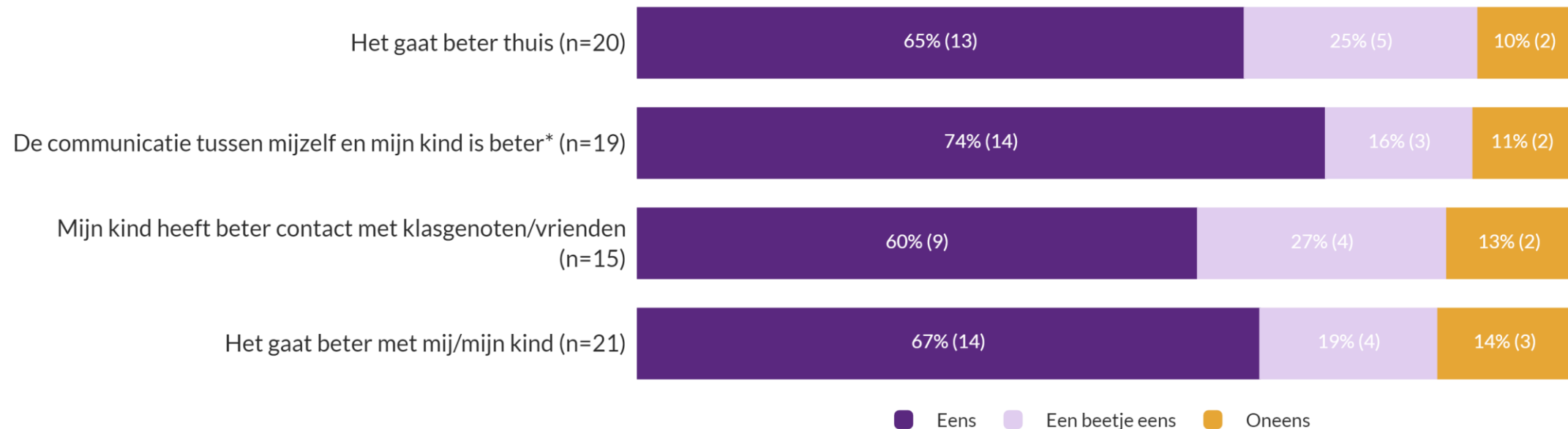


RESULTATEN | MEERDERHEID VAN DE RESPONDENTEN TEVREDEN OVER HET EFFECT VAN DE HULP

EFFECT (1/3)

De meeste respondenten benoemen dat het beter gaat thuis door de hulp en dat de communicatie beter gaat en dat er beter contact is met leeftijdsgenoten door de hulp. 86% zegt dat het beter gaat met het kind, tegenover 14% (drie in aantal) die dit niet vindt.

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

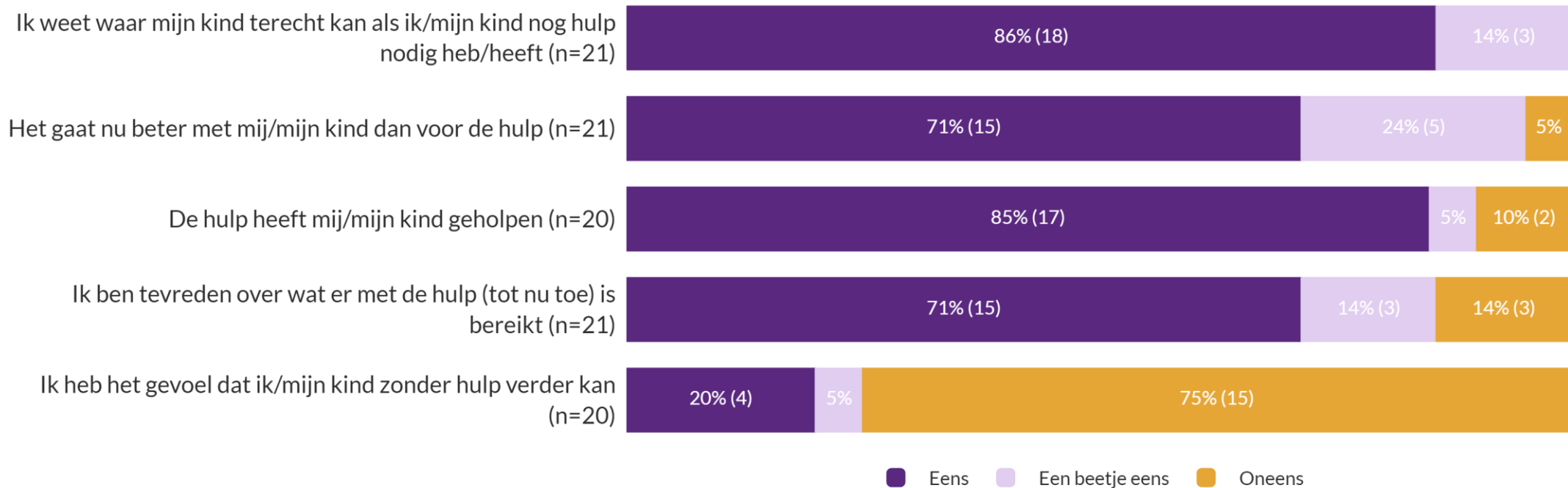


RESULTATEN | DRIE KWART VAN DE RESPONDENTEN DENKT NIET ZONDER HULP TE KUNNEN

EFFECT (2/3)

Alle respondenten benoemen dat zij weten waar zij terecht kunnen voor meer hulp en bijna alle respondenten zeggen dat het nu beter gaat dan voor de hulp. Daarnaast benoemt ook 90% dat de hulp heeft geholpen en is 86% tevreden met wat er tot nu toe is bereikt. 25% heeft (een beetje) het gevoel zonder hulp verder te kunnen, terwijl drie kwart van de respondenten (75%) aangeeft niet zonder hulp verder te kunnen.

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

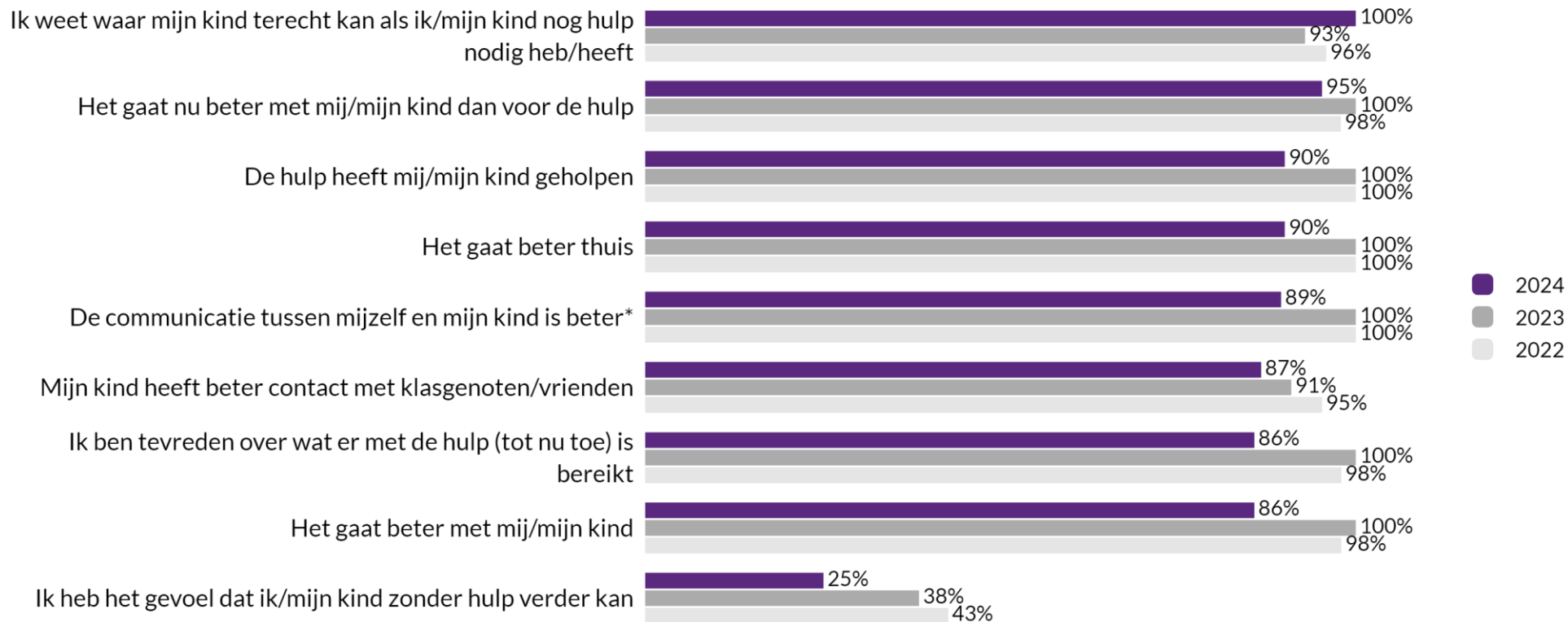


RESULTATEN

EFFECT (3/3)

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

% (Een beetje) eens





RESULTATEN | EEN AANTAL PLUS- EN KLUSPUNTEN

PLUS- EN KLUSPUNTEN

Respondenten hebben aan het einde van de vragenlijst over de kwaliteit en het effect van de hulp de mogelijkheid een plus- en kluspunt achter te laten over de hulp die zij hebben ontvangen. Een aantal hiervan staat in onderstaande tekstballonnen.

Wat vindt u goed aan de hulp en waarom?

“Dat er goed is geluisterd naar het kind. En de hulpverlener probeert er wat mee te doen. Het is alleen erg jammer dat het soms zo lang duurt om het in gang te krijgen.”

“Goede koppeling / match die de gebiedsmedewerker heeft geregeld..”

“Ik vind het bijzonder goed dat wij nog steeds dezelfde contactpersoon hebben bij de gemeente (gebiedsteammedewerker).”

“Vooral gericht op laatste tijd na starten PMTO worden ouder hier heel erg mee geholpen, dit heeft gunstig effect.”

“Perfect geregeld, erg tevreden, communicatie is goed met de gemeente, alles loopt.”

Wat kan beter en waarom?

“Het was moeilijk om taxi vervoer aan te vragen. Ze hebben heel erg moeilijk gedaan. er werd niet goed gekeken naar wat goed is voor de kinderen.”

“Communicatie vanuit gemeente (binnen aanzienlijke tijd een terugkoppeling, niet terugbellen na bellen). Communicatie gaat soms prima maar soms ook minder.”

“Je hebt altijd hulpverleners over de vloer en dat kost soms best veel energie. Wel erg confronterend dat je een kind hebt dat altijd zorg nodig heeft. Heel geïsoleerd. Niet leuk voor het gezin dat je geïsoleerd raakt. Stichting Autstede apart programma voor kind met autisme zodat ouders iets kunnen doen (ergens naartoe). Beide draaien een eigen programma. Dit is dan een weekend, maar niet elke gemeente vergoed dit. Zal wel eens leuk zijn dat gezin even ontlast wordt. Dan wordt kind ontzorgt door begeleiders, ouders hebben dan ook even een uitje..”



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.

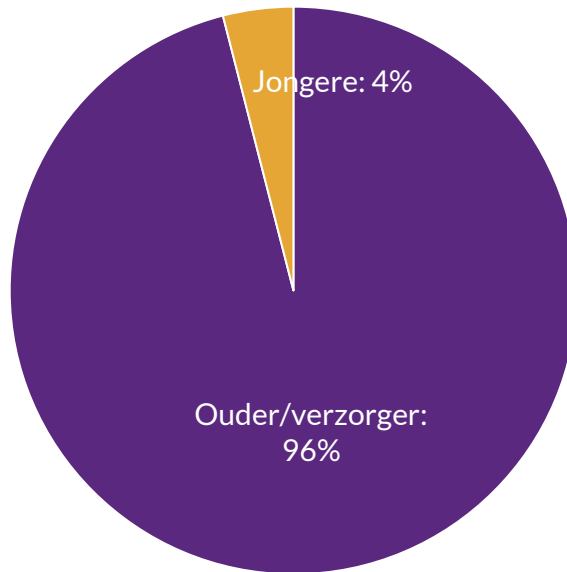
Foutmarge

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%).

BIJLAGE II | ACHTERGRONDGEGEVENS

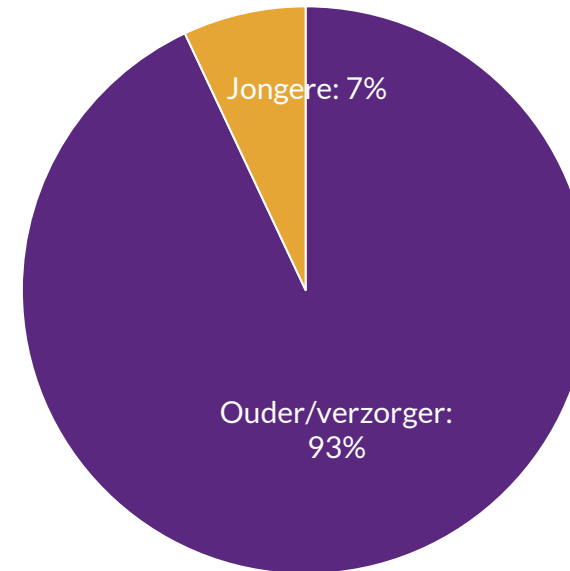
Graag willen wij weten of jijzelf de jongere bent die om hulp heeft gevraagd of dat u een ouder bent met een jongere/kind die hulp heeft gevraagd.

- Fase 1 (n=27)



Graag willen wij weten of jijzelf de jongere bent die om hulp heeft gevraagd of dat u een ouder bent met een jongere/kind die hulp heeft gevraagd.

- Fase 2 (n=27)





Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl

