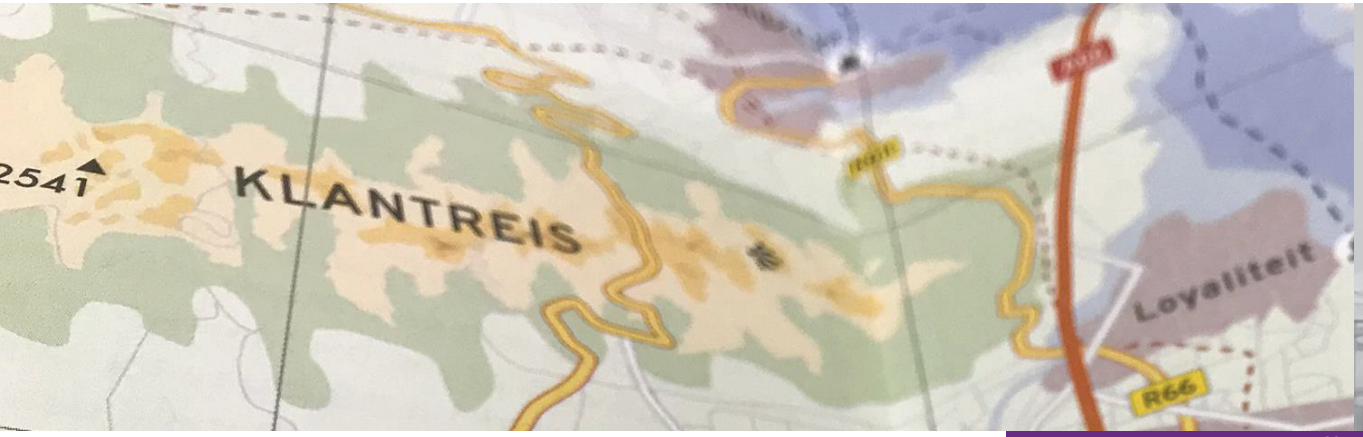
MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



UITKOMSTEN CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGDWET 2020

gemeente wageningen

Effectief voor het verbeteren van de kwaliteit

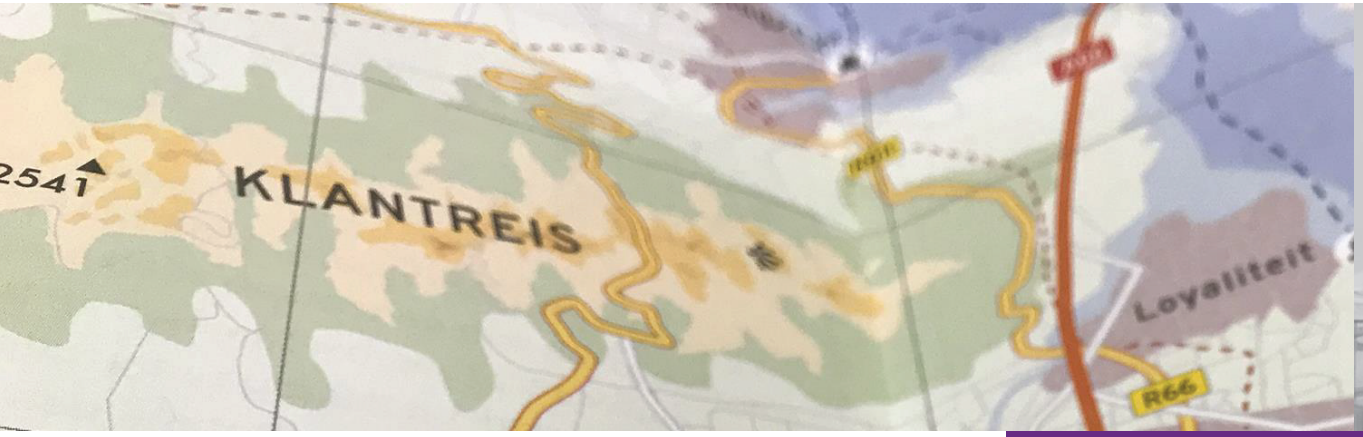
8 juli 2021

INHOUD

Inleiding	3
Onderzoeksverantwoording	5
Bevindingen en adviezen	8
Resultaten • Contact en dienstverlening • Kwaliteit en effect • Geleverde ondersteuning • Plus- en verbeterpunten	11

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



INLEIDING

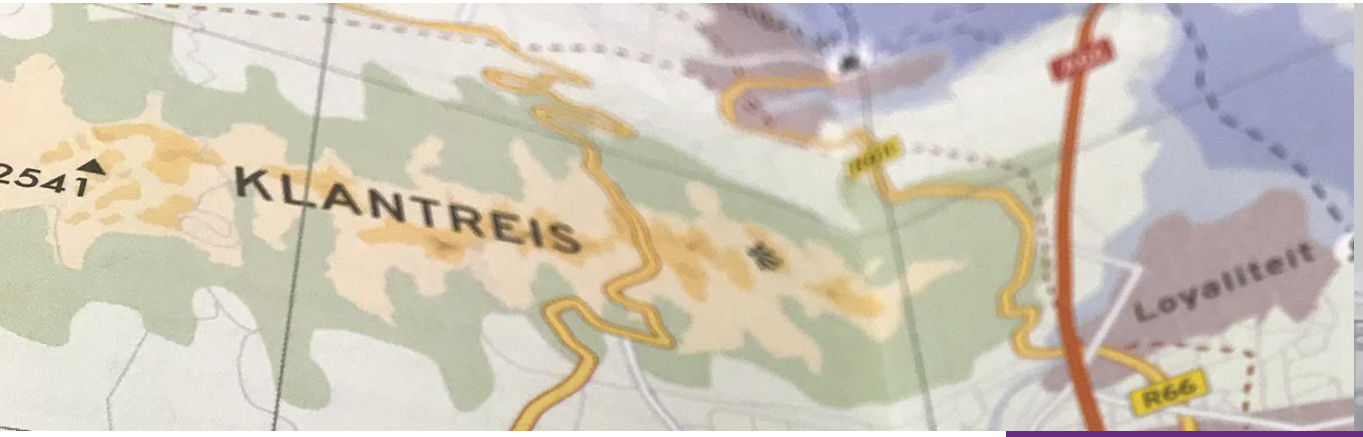
INLEIDING

Gemeenten zijn in het kader van de Jeugdwet verplicht onderzoek te doen naar de ervaring van cliënten. Hierin wordt gekeken naar de dienstverlening van de gemeente en zorgaanbieders in het kader van zelfredzaamheid of opvoed-/opgroeiproblematiek.
Het onderzoek heeft als doel inzicht te krijgen 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 2020 gebruik hebben gemaakt van zorg en/of ondersteuning in het kader van de Jeugdwet. Aan 884 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.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



ONDERZOEKSVERANTWOORDING

ONDERZOEKSVERANTWOORDING

Doelgroep
Cliënten die in 2020 gebruik hebben gemaakt van de Jeugdwet. Ouders/verzorgers hebben een vragenlijst ontvangen als de cliënt 15 jaar of jonger is. Vanaf 16 jaar heeft de cliënt de mogelijkheid gekregen om zelf deel te nemen.

Betrouwbaarheid en foutmarge
90% betrouwbaarheid met 5% foutmarge. Dit betekent dat het onderzoek representatief is en bij herhaling de kans 90% is op dezelfde resultaten.

Veldwerkmethode
Online

Veldwerkperiode
mei – juni 2021

Resultaten
De resultaten van de ouders/verzorgers en jongeren zijn samengevoegd waar mogelijk. In het rapport wordt gesproken over cliënten. Een aantal vragen zijn niet gesteld aan de jongeren. Deze vragen zijn in het rapport gekenmerkt. Verder is in het rapport een vergelijking gemaakt met 2018.

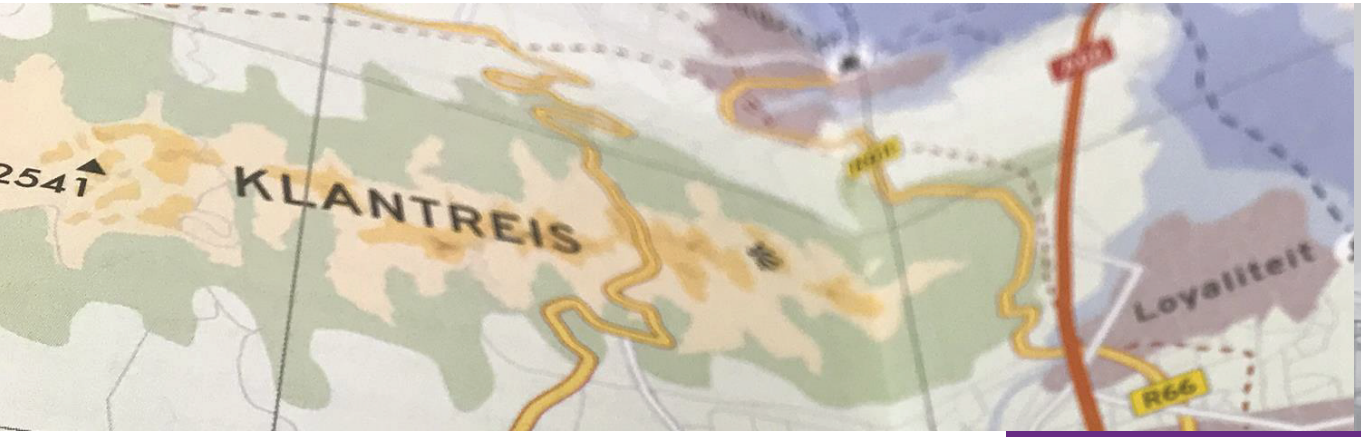
ONDERZOEKSVERANTWOORDING

	Populatie	Aangeschreven cliënten	Afgeronde vragenlijsten	Respons %
Cliënten	**884**	**884**	**222**	**25,1%**
Ouders/verzorgers	*703*	*703*	*195*	*27,8%*
jongeren	*179*	*179*	*27*	*15,1%*

Het aantal respondenten kan per vraag variëren, omdat 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.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.



BEVINDINGEN EN ADVIEZEN

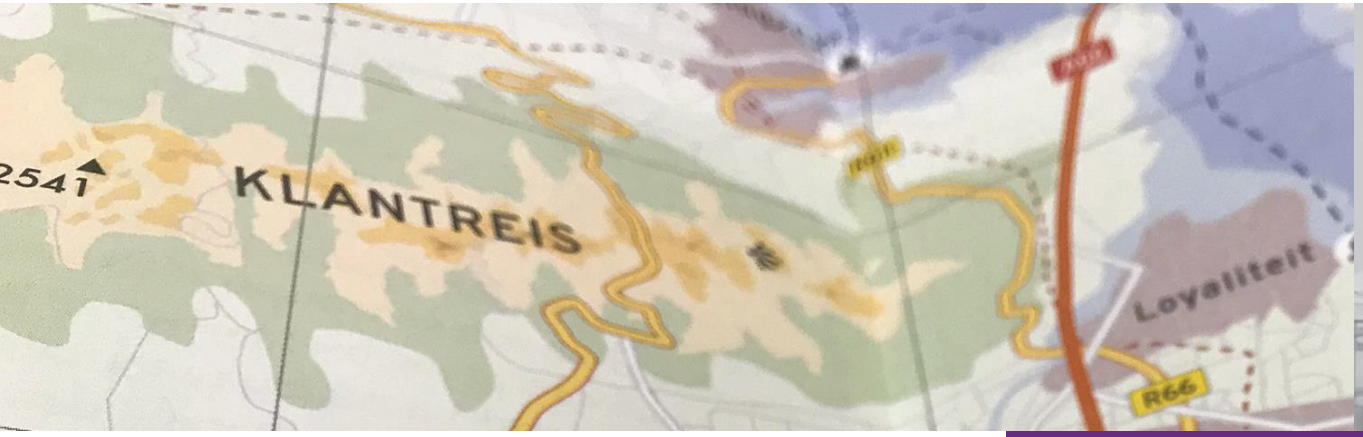
BEVINDINGEN

Hieronder volgt een overzicht van de belangrijkste bevindingen:

- Een grote meerderheid (85%) wist niet dat hij/zij gebruik kon maken van een cliëntondersteuner.
- 90% van de cliënten voelde zich gehoord en 88% voelde zich goed geholpen. Dit is gestegen ten opzichte van 2018.
- Cliënten konden in 2020 sneller terecht voor een afspraak in vergelijking met 2018. Over de hoeveelheid informatie zijn cliënten minder tevreden in vergelijking met 2018.
- Als tips over de toegang geven cliënten het volgende mee: verkorten van wachttijden, het verminderen van papierwerk en het verminderen van aanspreekpunten.
- 90% van de cliënten is tevreden over de soort hulp en de kwaliteit. Dit is een lichte stijging in vergelijking met 2018.
- 81% van de cliënten tevreden over wat er (tot nu toe) is bereikt en bij 81% gaat het nu beter dan voor de hulp.

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

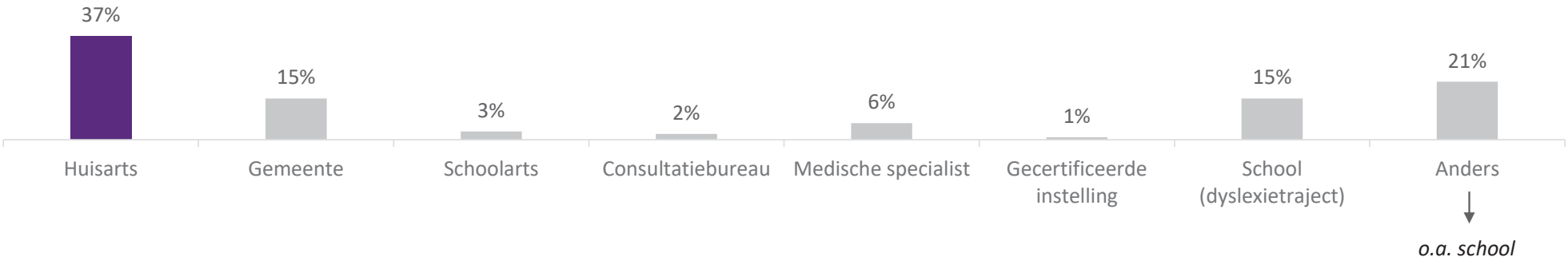


RESULTATEN

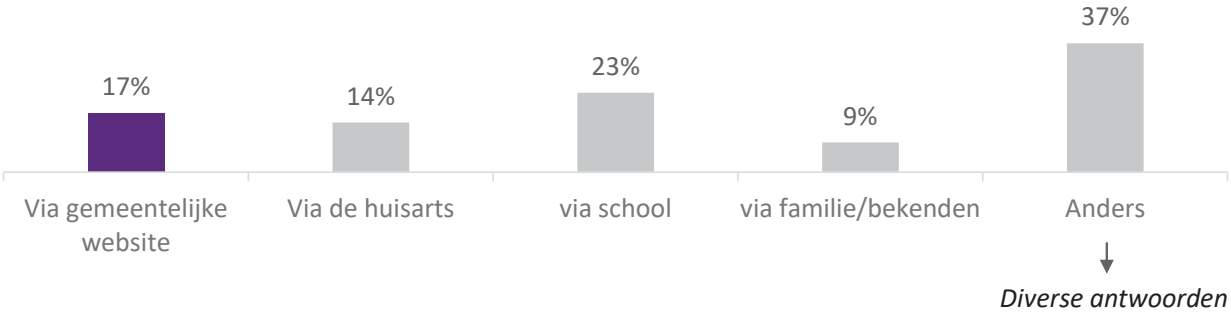
RESULTATEN | CONTACT EN DIENSTVERLENING (1)

Cliënten zijn door de huisarts, school of de gemeente verwezen naar de jeugdhulp. De meeste cliënten (77%) die bij de gemeente zijn geweest, hebben binnen twee gesprekken hulp ontvangen. Verder wist een grote meerderheid (85%) niet dat hij/zij gebruik kon maken van een cliëntondersteuner.

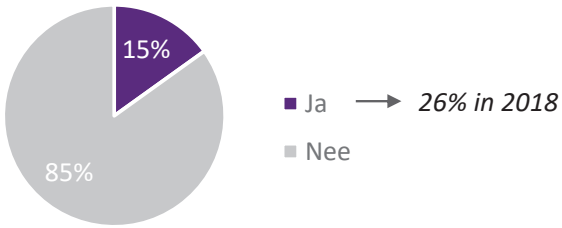
Wie heeft u doorverwezen naar deze jeugdhulp? (n=235)



Hoe wist u dat u terecht kon bij de gemeente (Startpunt) met uw vraag? (n=35)



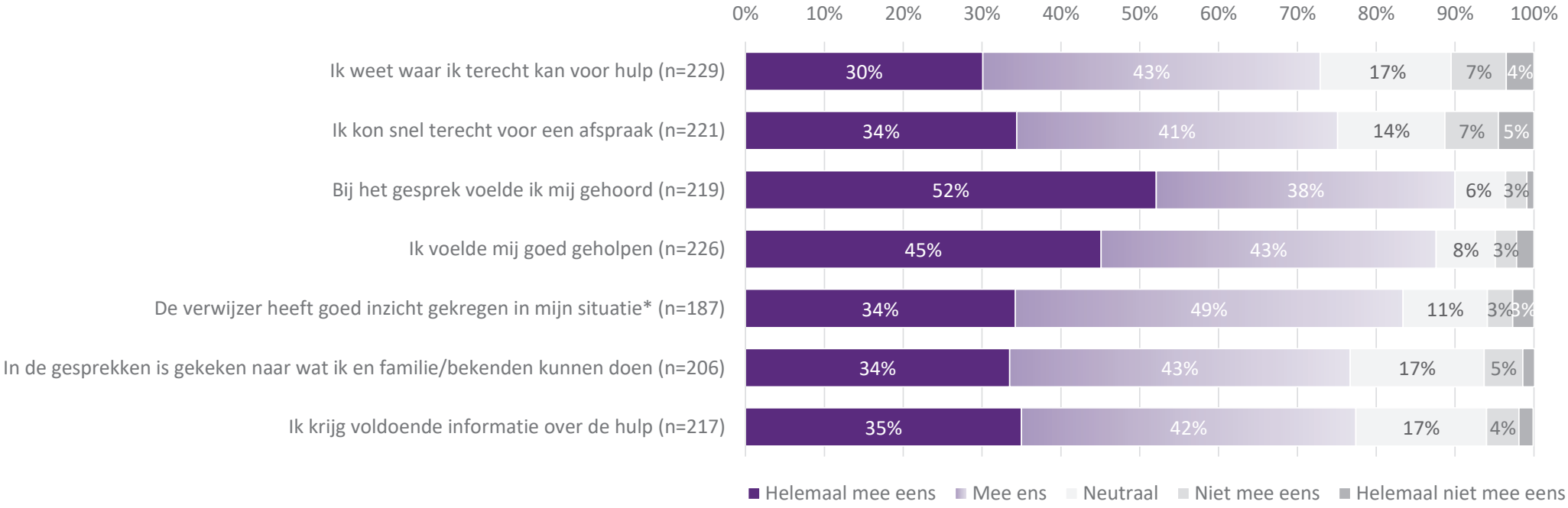
Wist u dat u gebruik kon maken van een (onafhankelijke) cliëntondersteuner? (n=202)



RESULTATEN | CONTACT EN DIENSTVERLENING (2)

90% van de cliënten voelde zich gehoord en 88% voelde zich goed geholpen. Cliënten hebben het als fijn ervaren dat gevraagd is naar wat zijzelf of familie/bekenden konden doen. Als tips over de toegang geven cliënten het volgende mee: verkorten van wachttijden, het verminderen van papierwerk en het verminderen van aanspreekpunten.

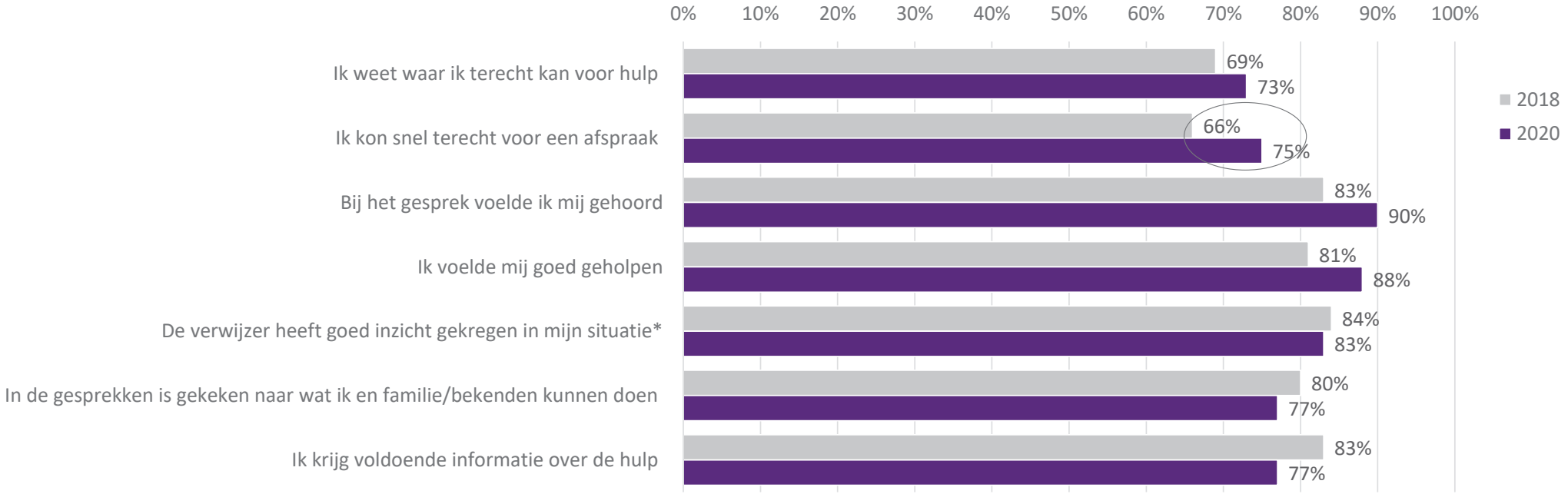
In hoeverre bent u het eens/oneens met onderstaande stellingen?



RESULTATEN | CONTACT EN DIENSTVERLENING (3)

Cliënten konden in 2020 sneller terecht voor een afspraak in vergelijking met 2018. Ook voelden meer cliënten zich gehoord en goed geholpen. Over de hoeveelheid informatie zijn cliënten minder tevreden in vergelijking met 2018.

% (helemaal) mee eens



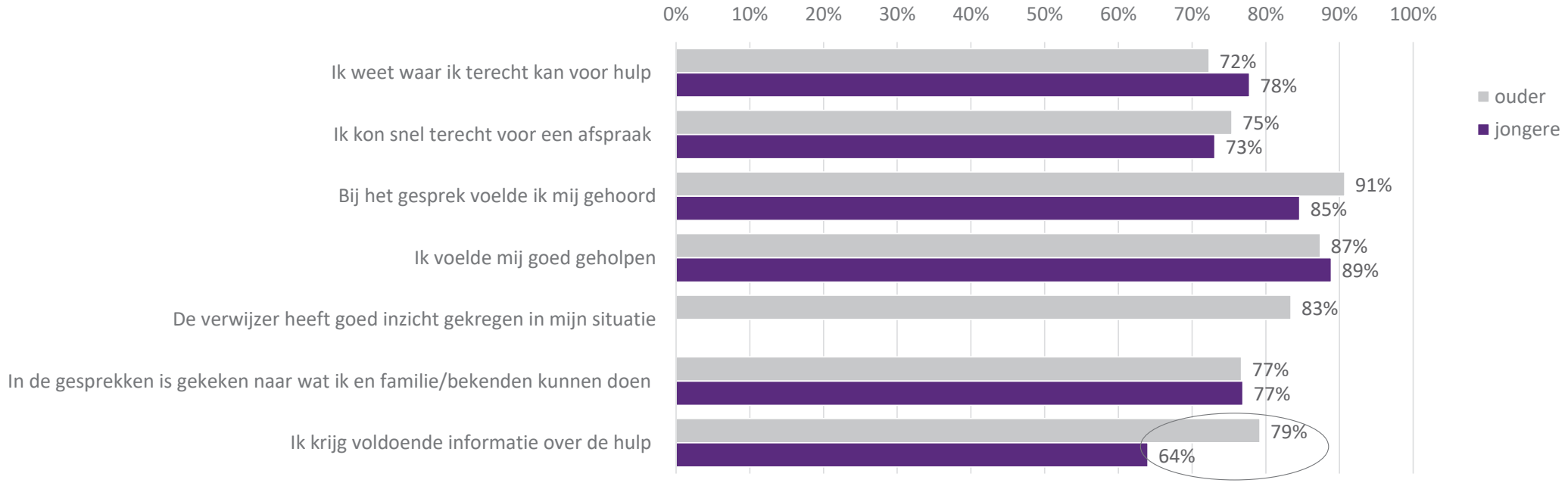
*) Enkel gesteld aan ouders/verzorgers

RESULTATEN | CONTACT EN DIENSTVERLENING (4)

Jongeren zijn beduidend minder tevreden over de hoeveelheid informatie die zij hebben gekregen in vergelijking met ouders/verzorgers. Daarentegen weten wel meer jongeren waar zij terecht kunnen voor hulp.

! De respons van jongeren is laag (+/- 26)

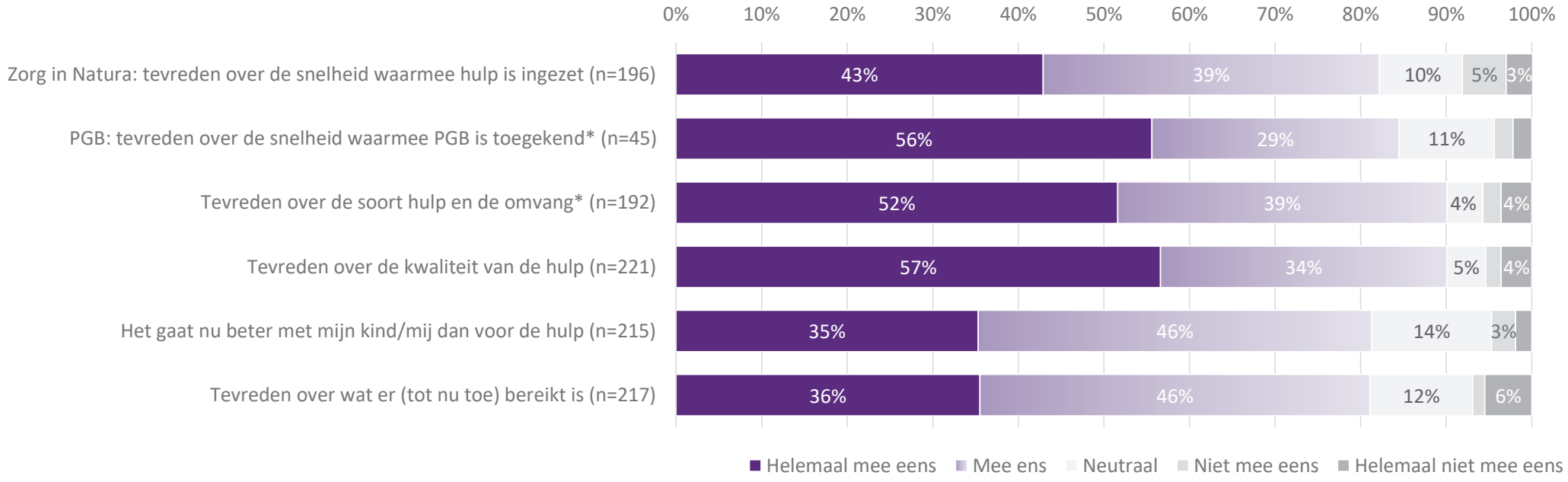
% (helemaal) mee eens



RESULTATEN | KWALITEIT EN EFFECT (1)

90% van de cliënten is tevreden over de soort hulp en de kwaliteit. Daarnaast is 81% van de cliënten tevreden over wat (tot nu toe) is bereikt en gaat het nu beter met de cliënten dan voor de hulp.

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



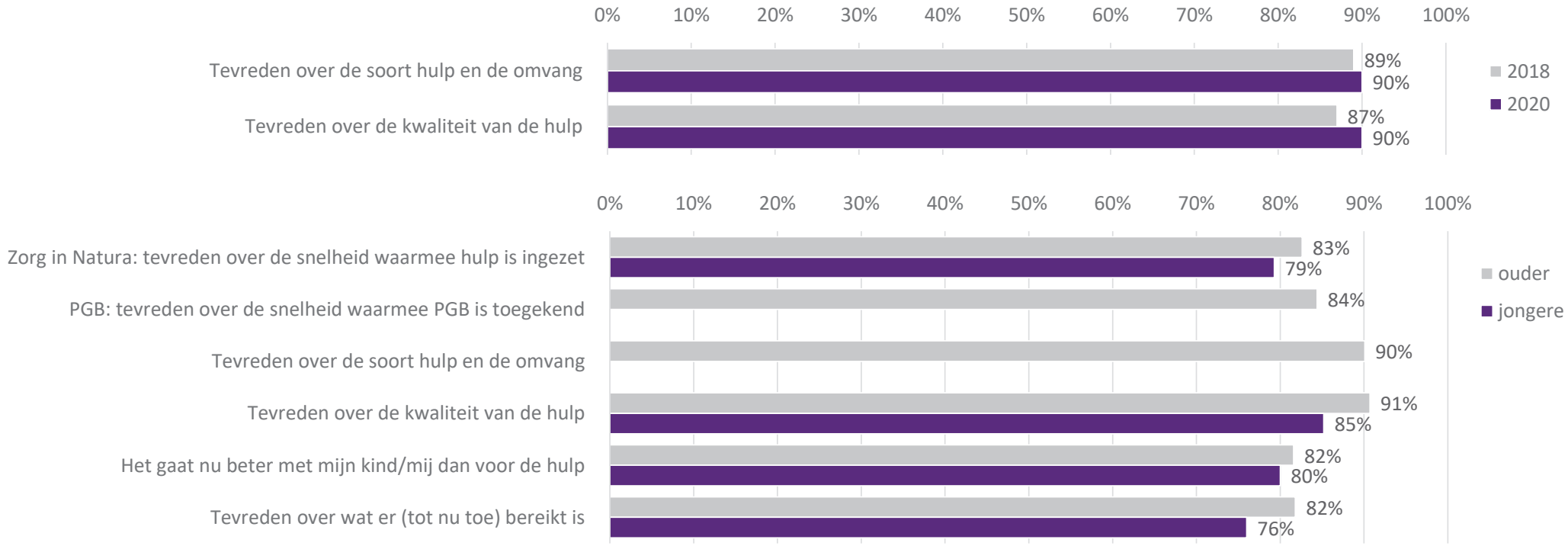
*) Enkel gesteld aan ouders/verzorgers

RESULTATEN | KWALITEIT EN EFFECT (2)

In vergelijking met 2018 zijn cliënten iets meer tevreden over de soort hulp en de kwaliteit. Jongeren zijn iets minder positief over de kwaliteit en het effect van de hulp in vergelijking met ouders/verzorgers. Desalniettemin geeft 80% van de cliënten aan dat het nu beter gaat dan voor de hulp.

! De respons van jongeren is laag (+/- 26)

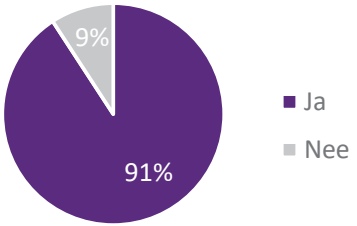
% (helemaal) mee eens



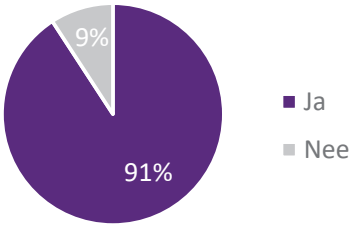
RESULTATEN | GELEVERDE ONDERSTEUNING

Cliënten geven aan dat bij het verlenen van de hulp goed is omgegaan met de coronasituatie.

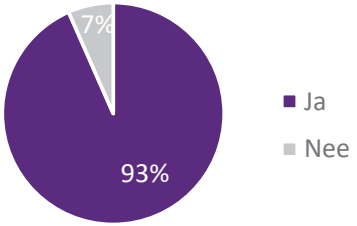
Heeft u of uw kind inderdaad gebruik gemaakt van deze hulp?



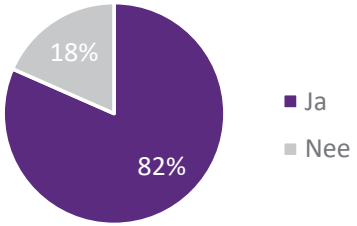
Ontvangt u de hulp zoals vermeld staat in de beschikking?



Is uw zorgverlener voldoende beschikbaar en/of bereikbaar geweest?



Is de hulp doorgegaan tijdens de lockdown i.v.m. Covid-19?



RESULTATEN | PLUS- EN VERBETERPUNTEN (1)

Cliënten kregen de mogelijkheid om plus- en verbeterpunten te formuleren. Hieronder volgt een overzicht van de meest genoemde punten.

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

Persoonlijk

- *"Er werden veel persoonlijke gesprekken gevoerd. Zowel met het hele gezin als met onze dochter zelf"*
- *"Persoonlijk - op maat en gericht op uiteindelijk hele gezinsdynamiek"*
- *"Persoonlijk, zorgvuldig, deskundig"*

Luisterend oor

- *"Het belangrijkste was dat mijn kind goed gehoord werd en de hulp duidelijkheid bood en handvaten gaf om met de diagnose om te gaan"*
- *"Mijn kind voelde zich gehoord en kreeg hele nuttige en praktische handvatten mee om om te gaan met zijn zorgen, vragen en emoties"*

Deskundig

- *"Erg goed en professioneel"*
- *"Professioneel, flexibel, persoonlijk"*
- *"Fijne vriendelijk vakkundige personen. Konden heel goed contact maken met mijn kind."*

RESULTATEN | PLUS- EN VERBETERPUNTEN (2)

Cliënten kregen de mogelijkheid om plus- en verbeterpunten te formuleren. Uit de open antwoorden komen geen specifieke verbeterpunten naar voren. Hieronder volgen een aantal citaten.

Heeft u nog aanvullende opmerkingen of tips over de hulp?

“Alle partijen (incl school) vanaf het begin aan betrekken (intake)... zou minder wrijving opleveren”

“In feite zitten we al bijna een jaar in de fase van diagnostiek en is er nog geen hulp / behandeling ingezet”

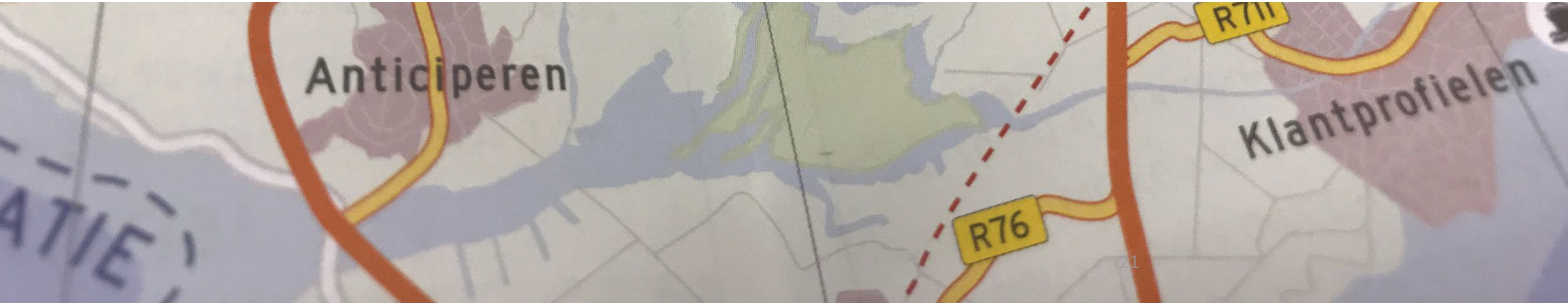
“Misschien iets vaker een terugkoppeling over de vooruitgang zou wel fijn zijn”

“Onze zoon heeft aangegeven naast professionele hulp graag steun van leeftijdsgenoten/een jongere/ een maatje te willen krijgen, dit is op school opgepakt. In Ede zagen we hier wel een project van, in Wageningen was niet zo duidelijk of dat kon.”

“Voor mij is het een grote blackbox geweest, met uitzondering van de intake en een bericht een tijd later is er weinig contact geweest. Dit is helaas hoe zaken moeten gaan met pubers die privacy rechten hebben. Echter, de situatie vanuit de gemeente en wat nu precies is geregeld en afgesproken heb ik geheel geen zicht op, ik had verwacht dat de gemeente dit met mij zou delen en ook zou aangeven wat is gedeclareerd. Ik heb geen contact gehad met de gemeente over dit alles.”

MAGIS
marketing & research

Sinds 1985 verbinden wij organisaties met de klant.

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

www.magis.nl