



RAPPORTAGE CLIËNTERVARINGSONDERZOEK JEUGD OVER 2021

Inleiding

Deze rapportage is een toelichting op de resultaten van het cliëntervaringsonderzoek Jeugd (hierna: CEO jeugd) over 2021. Sinds 2016 zijn gemeenten vanuit artikel 3 (Jeugdwet) wettelijk verplicht om jaarlijks een CEO jeugd uit te voeren. Dit wetsartikel zoekt aansluiting bij de verplichte ervaringsonderzoeken vanuit de Wmo 2015. Het CEO jeugd moet ingaan op de ervaringen van:

- de toegankelijkheid van voorzieningen;
- de kwaliteit van de ondersteuning;
- in welke mate de ondersteuning bijdraagt aan het gezond en veilig opgroeien, het groeien naar zelfstandigheid, de zelfredzaamheid en de maatschappelijke participatie.

Landelijk is er de wens om de ervaringsonderzoeken voor jeugd, net als bij de Wmo, door te ontwikkelen. Redenen daarvoor zijn onder andere de lage respons, administratieve belasting (voor aanbieders en jeugdigen) en de raakvlakken met outcome-indicatoren en eigen onderzoeken van jeugdhulpaanbieders. Met name de samenhang met andere onderzoeken zorgt ervoor dat doorontwikkeling van het CEO Jeugd complexer is en vraagt om meer afstemming. De VNG streeft ernaar succesvolle aspecten uit de doorontwikkeling van het CEO Wmo op termijn ook toe te passen op het CEO Jeugd.

Doel

- Met de ontvangen informatie krijgt de gemeente Bunnik inzicht in de ervaringen van de jongeren en/of ouders van kinderen die ondersteuning ontvangen vanuit de Jeugdwet. Met de uitkomsten kan de gemeente haar dienstverlening optimaliseren.
- Met het doen van dit onderzoek voldoet de gemeente aan haar wettelijke plicht om een cliëntervaringsonderzoek uit te voeren.

Voorgaande jaren

Sinds de komst van de verplichte CEO jeugd zijn er verschillende kwantitatieve onderzoeken (interviews) gehouden. Het grote voordeel van de kwalitatieve benadering ten opzichte van kwantitatief onderzoek is dat de interviewer kan doorvragen, zodat niet alleen een beeld ontstaat over hoe de respondenten de jeugdzorg ervaren maar ook waarom. Het aantal respondenten (soms vijf) bleef helaas te beperkt. Vervolgens is een regionale pilot gestart waarbij de jeugdhulpaanbieders via continu-metingen een uitvraag doen. Helaas bleek er te weinig draagvlak te zijn onder de jeugdhulpaanbieders waardoor de uiteindelijke respons alsnog te laag bleef. Dit jaar is er voor het eerst een kwalitatief onderzoek gehouden.

Aanpak onderzoek

Voorafgaand aan het onderzoek is aan de Adviesraad Sociaal Domein (hierna: ASD) om input en advies gevraagd. Er waren vanuit de ASD geen aanvullende vragen op het onderzoek wenselijk.

Dataverzamelmethode

Alle jongeren (van twaalf jaar en ouder) die in 2021 jeugdhulp hebben aangevraagd zijn schriftelijk uitgenodigd voor deelname aan het ervaringsonderzoek. Bij kinderen jonger dan twaalf jaar zijn de ouders/verzorgers uitgenodigd voor deelname aan het ervaringsonderzoek.

Meedoen aan het ervaringsonderzoek kon op drie manieren:

1. Via Internet: in de uitnodigingsbrief stond een link waarmee men, via een persoonlijke inlogcode, naar de vragenlijst geleid werd. De persoonlijke inlogcode was ook opgenomen in de uitnodigingsbrief.
2. Op papier: indien iemand liever een papieren vragenlijst wilde invullen dan konden ze dit aangeven bij Ervaringwijzer. Er zou dan een vragenlijst opgestuurd worden.
3. Met QR-code. Op de achterzijde van de uitnodiging stond een unieke QR-code. Via een smartphone of tablet kon de QR-code worden gescand waardoor ze vervolgens bij de digitale vragenlijst terecht kwamen.

Respons

Er zijn 320 persoonlijke uitnodigingsbrieven verzonden, 162 brieven aan jongeren en 158 brieven aan ouders / verzorgers. Hiervan hebben in totaal 67 personen de vragenlijst ingevuld. Dit is een totale respons van bijna 21%. Dit is niet alleen fors hoger dan voorgaande jaren, maar ligt ook hoger dan het landelijk gemiddelde (10 – 15%).

Wijze deelname	Aantal jongeren	Aantal ouders/verzorgers	Percentage totaal
Internet	8	12	30%
Papier	0	0	0%
QR-code	23	24	70%

Aan de verplichte ervaringsonderzoek is geen minimaal responspercentage gesteld. Daarmee geven de resultaten van dit onderzoek dus volgens statische regels geen betrouwbaar resultaat, maar geven wel een goede indicatie van de wijze waarop men de dienstverlening en de mate van ondersteuning door de gevonden oplossing(en) ervaren.

Resultaten cliëntervaringsonderzoeken jeugd

Scores worden steeds in vijf waarden gegeven, variërend van helemaal niet mee eens tot helemaal wel eens. In principe wordt een voldoende behaald vanaf een beoordeling in het midden. Deze waarde heeft de benaming “neutraal”. Dat wil zeggen dat respondent niet ontevreden is en het resultaat kennelijk “goed genoeg” ervaart.

Hieronder volgen de uitkomsten over de vragen op de onderdelen toegang, kwaliteit en effect. De uitkomsten van de jongeren en de ouders worden weergegeven in tabellen. Indien de percentages niet optellen tot 100% is dit het gevolg van afrondingsverschillen.

Uitkomsten onderdeel Toegang

Uitkomsten op de vraag: “Ik wist waar ik terecht kon om ondersteuning te vragen”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	23	16	29	26	6
Ouders / verzorgers	11	39	31	17	3

Met name de jongeren (32%) vinden het moeilijk de weg ondersteuning te vinden in 2021. Voor ouders/verzorgers is dit duidelijker. Het relatief hoge percentage “neutraal” is lastig te interpreteren. Ofwel een persoon weet het, of niet.

Uitkomsten op de vraag “Ik werd snel geholpen”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	16	26	39	3	16
Ouders / verzorgers	11	31	19	17	22

Bij zowel bij de jongeren als de ouders/verzorgers vindt 42% van de respondenten dat hij/zij snel werd geholpen. Ook hier is het relatief hoge percentage neutraal bij de jongeren opvallend.

Uitkomsten onderdeel Kwaliteit

Uitkomsten op de vraag “De hulpverlener en ik (mijn kind) hebben samen naar een oplossing gezocht”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	32	48	6	3	10
Ouders / verzorgers	31	49	9	9	3

80% van de respondenten bij zowel de jongeren als ouders / verzorgers geven aan dat zij (voldoende) zeggenschap hebben in het vinden van de juiste oplossing voor hun hulpvraag.

Uitkomsten op de vraag “Ik voel me serieus genomen”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	39	32	16	10	3
Ouders / verzorgers	44	41	9	3	3

Bij zowel de jongeren als bij de ouderen / verzorgers voelt 80% van de respondenten zich serieus genomen.

Uitkomsten op de vraag “ik krijg goede hulp” / “de hulp past bij wat mijn kind nodig heeft”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	42	32	13	6	6
Ouders / verzorgers	31	47	17	0	6

74% van de respondenten onder de jongeren vindt dat hij/zij de juiste ondersteuning kreeg. Bij respondenten onder de ouders / verzorgers ligt dit percentage nog iets hoger.

Uitkomsten op de vraag “Ik werd snel geholpen door de organisatie die mij hulp geeft”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	32	39	10	10	10

71% van de respondenten is van mening dat hij/zij snel geholpen werd. Deze vraag is niet aan de ouders / verzorgers gesteld. Aan hen zijn de stellingen “mijn kind wordt goed geholpen bij vragen of problemen” en “mijn kind wordt respectvol behandeld door de hulpverlener(s)” voorgelegd. De uitkomsten van deze stelling zijn hieronder opgenomen.

Uitkomsten op de vraag “Mijn kind wordt goed geholpen bij vragen of problemen”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Ouders / verzorgers	31	40	17	3	9

Van de respondenten vindt 71% dat hun kind goed geholpen wordt bij vragen of problemen. Deze vraag ligt dicht bij de eerder gestelde vraag “de hulp past bij wat mijn kind nodig heeft”, maar is iets concreter. Dit zorgt voor een kleine verschuiving in de antwoorden.

Uitkomsten op de vraag “Mijn kind wordt respectvol behandeld door de hulpverlener(s)”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Ouders / verzorgers	49	40	9	0	3

89% van de respondenten is van mening dat hun kind respectvol behandeld wordt.

Uitkomsten onderdeel Resultaat

Uitkomsten op de vraag “Dankzij de hulp voel ik me (mijn kind zich) nu beter”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	35	23	23	10	10
Ouders / verzorgers	29	43	20	6	3

58% van de respondenten onder jongeren voelt zich beter dankzij de geboden ondersteuning. Ook ouders / verzorgers zien verbetering, 72% van de respondenten onder de ouders / verzorgers geeft aan dat het beter met hun kind. Deze algemene stelling is richting de jongeren geconcretiseerd met twee doorvragen. De uitkomsten van deze vragen volgen hieronder.

Uitkomsten op de vraag “Thuis gaat het beter met mij”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	35	32	23	6	3

Voelde 58% van de respondenten onder de jongeren zich beter dankzij de geboden hulp, dit percentage stijgt naar 67% wanneer de jongeren antwoord geven op hun thuissituatie.

Uitkomsten op de vraag “Op school gaat het beter met mij”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Jongeren	26	48	13	0	13

Op de vraag of de schoolsituatie verbeterd is, ziet 74% van de respondenten verbetering. De percentage die helemaal geen verbetering ziet op school ligt eveneens hoger dan de vorige vraag.

Voorgaande twee stellingen zijn, zoals gezegd, niet aan de ouders / verzorgers voorgelegd. Zij kregen twee andere vragen. De uitkomsten van deze vragen volgen hieronder.

Uitkomsten op de vraag “mijn kind lost meer eigen problemen op door de hulp”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Ouders / verzorgers	11	46	29	11	3

57% van de respondenten ziet een stijgende lijn en geeft aan dat hun kind beter in staat is de eigen problemen op te lossen.

Uitkomsten op de vraag “mijn kind kan zonder hulp verder”

	Helemaal mee eens %	Eens %	Neutraal %	Oneens %	Helemaal mee oneens %
Ouders / verzorgers	0	28	31	28	14

Aan de hand van de vorige stelling geven ouders / verzorgers aan dat het weliswaar beter gaat met hun kind, maar uit de laatste vraag blijkt dat 42% van de respondenten ondersteuning nog altijd wenselijk acht.

Samenvatting open vragen

Aan de respondenten zijn ook twee open vragen gesteld. Hier kregen de respondenten de mogelijkheid om zaken aan de gemeente mee te geven. De open vragen waren:

- Wat vind je / u goed gaan?
- Wat kan volgens jou / u beter?

Samenvatting van de antwoorden op de vraag “Wat vindt je / u goed gaan?”

Bij de jongeren geeft de meerderheid aan dat zij erg tevreden is. Een greep uit de reacties:

- “dat er naar me geluisterd werd”
- “dat ik in stresssituaties me beter kan beheersen”
- “ik kan beter omgaan met situaties”

Bij de ouders / verzorgers overheerst tevredenheid over het contact. Een greep uit de reacties:
“persoonlijke aandacht, duidelijke communicatie”
“welwillendheid medewerkers, serieus genomen worden als ouder...”
“de complexiteit wordt goed geanalyseerd en in behapbare delen aangepakt”

Samenvatting van de antwoorden op de vraag Wat kan volgens jou / u beter?

Over het algemeen zijn de jongeren van mening dat de wachttijden en het contact met de gemeente beter kan. Hieronder enkele opmerkingen:

- “Sneller doorpakken”
- “Contact met Centrum voor Elkaar is zo goed als onmogelijk”
- “De tijd die ik moest wachten”

Bij de ouders / verzorgers gaf de meerderheid de wachttijden aan. Een greep uit de opmerkingen:

- “De wachtlijst is erg lang”
- “Wachttijd bij Centrum voor Elkaar”
- “Contact met de gemeente en wachttijden”

Welk beeld leveren de cijfers op?

Op alle drie de bevroegde onderdelen (toegang, hulp en resultaat) is een positieve beoordeling behaald. Er ontstaat een beeld, bij zowel de jongeren als bij de ouders / verzorgers, waarin het overgrote deel van de ervaringen van de respondenten (zeer) positief is.

Vergelijking met de regiogemeenten

Elke gemeente wil graag goed de beste zorg voor haar inwoners organiseren, zo ook de gemeente Bunnik. Interessant is om de ervaringen van inwoners uit Bunnik te vergelijken met onze (regio)gemeenten. Niet alle resultaten voor de ZOU-gemeenten zijn beschikbaar omdat sommige gemeenten nog bezig zijn met de ervaringsonderzoeken en de uitkomsten nog niet bekend zijn. Andere gemeenten moeten nog starten met de ervaringsonderzoeken. Uiteindelijk zijn alle resultaten van de onderzoeken van alle gemeenten in te zien op waarstaatjegemeente.nl.

Wat doen we met de ervaringen?

De resultaten van de ervaringen worden meegewogen in de verbeterlagen en de evaluaties op de processen rondom toegang, inkoop en uitvoering van de ondersteuning.

Bijlage:

- Export jeugd over 2021
- Export ouders over 2021