

# Clïentervaringsonderzoek jeugdwet Gemeente Woudenberg 2020



Marieke Meeuwenoord  
Beleidsadviseur Sociaal domein  
Gemeente Woudenberg  
Juli 2021

# Inhoudsopgave

Inleiding.....	3
1. Samenvatting.....	4
1. Resultaten.....	6
1.1. Toegang en opstartfase .....	6
1.2. Uitvoering.....	8
1.3. Hulpverleners .....	10
1.4. Effect hulp .....	12
1.5. Rapportcijfer.....	15
1.6. Goede punten en verbeterpunten .....	15
1.7. Algemene vragen.....	17

## **Inleiding**

De transformatie van het sociale domein houdt onder meer in dat gemeenten de toegang en de dienstverlening op een andere manier organiseren dan voorheen. Daarbij horen ook rapportageverplichtingen aan het ministerie. De centrale vraag die hierbij dient te worden beantwoord is of de burgers/ cliënten van mening zijn dat de huidige werkwijzen hebben geleid tot een betere zelfredzaamheid, dan wel tot een bevredigende oplossing van de (zorg)vraag waarmee zij zich tot de gemeente hebben gewend.

Aan de hand van een cliëntervaringsonderzoek dient de beantwoording van deze centrale vraag aan het ministerie te worden gerapporteerd. Het onderzoek is eerder in 2020, 2018 en 2017 uitgevoerd; destijds werden de cliënten gevraagd naar hun ervaringen over de Jeugdwet in 2019, 2017 en 2016.

De vragenlijst bevat de standaardvragen uit de modelvragenlijst die de VNG heeft opgesteld, aangevuld met een aantal extra vragen.

### ***Continuïteit 2020***

In 2020 hebben we een andere manier van meten gebruikt dan voorgaande jaren. In plaats van een eenmalige uitvraag in het jaar volgend op het verslagjaar, hebben we in 2020 ieder kwartaal alle cliënten die in het voorgaande kwartaal een beschikking hadden ontvangen, aangeschreven. Deze cliënten kregen dan een brief met daarin een inlog naar een digitale enquête. De verwachting was dat de respons hoger zou zijn, doordat cliënten kort na de beschikking bevroegd zouden worden. In plaats van bijna een jaar later, zodat bij de voorgaande manier van meten.

### ***Opzet van het onderzoek***

De doelgroep van het onderzoek bestaat uit 386 ouders van kinderen in de Jeugdwet (1 ouder per jeugdige) en 201 jongeren van 12 jaar en ouder in de gemeente Woudenberg die in 2019 een beschikking voor een Jeugdwet voorziening hebben gekregen. Deze zijn allemaal aangeschreven.

### ***Respons***

Van de ouders hebben 41 mensen de vragenlijst ingevuld. Dit is 10,6 procent van de doelgroep van 386 ouders. Van de jongeren hebben 19 van de 201 jongeren de vragenlijst ingevuld, een respons van 9,5 procent.

Voor zowel de doelgroep ouders als de jongeren zelf is de respons te laag om betrouwbare uitspraken over de gehele doelgroep te kunnen doen. De resultaten kunnen dus niet worden gegeneraliseerd naar de gehele doelgroep. De resultaten dienen daarom als indicatief beschouwd te worden.

### ***Leeswijzer***

In het eerste hoofdstuk worden de resultaten samengevat. In het tweede hoofdstuk staan alle antwoorden grafisch weergegeven. De antwoorden worden (waar mogelijk) vergeleken met de cliëntervaringsonderzoeken over 2019.

In de grafieken wordt het aan respondenten per antwoordcategorie weergegeven. Overall waar "hij" staat, kan ook "zij" gelezen worden. Dit komt de leesbaarheid en inhoudelijke analyse ten goede.

## 1. Samenvatting



### *Toegang zorg*

Veruit de meeste ouders zijn tevreden over de toegang van de zorg: ze wisten waar ze de hulp konden krijgen (77%), werden snel geholpen (60%) en kunnen de hulp krijgen die hun kind nodig heeft (80%). Ook de meeste jongeren vonden dat ze snel werden geholpen (79%) en 72% geeft aan dat ze in het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht.

In het onderzoek over 2019 gaf 88% van de ouders aan dat ze wisten waar ze de hulp konden krijgen (88%), 82% dat ze snel werden geholpen en 86% dat ze de hulp kunnen krijgen die hun kind nodig heeft. 65% van de jongeren vonden dat ze snel werden geholpen en 76% geeft aan dat ze in het gesprek samen naar oplossingen hebben gezocht.

### *Uitvoering hulp en hulpverleners*

Driekwart van de jongeren vindt dat hij/zij genoeg en de juiste hulp krijgt en bijna 80 procent van de jongeren geeft aan dat de hulp helpt bij het omgaan met/ oplossen van zijn/haar problemen.

Ook 80 procent van de ouders bevestigt dat zijn/haar kind goed geholpen wordt bij zijn of haar problemen en genoeg hulp krijgt. De tevredenheid over de samenwerking tussen de verschillende organisaties 68 procent.



In 2019 vond ook driekwart van de jongeren vindt dat hij/zij genoeg hulp krijgt, maar slechts 59% zei voldoende betrokken te worden bij keuzes over de hulp. De tevredenheid van de ouders was in 2019 vergelijkbaar: 80% vindt dat hij/zij voldoende informatie over de hulp krijgt en 86% geeft aan dat beslissingen over de hulp samen met hem/haar worden genomen. Ouders waren in 2019 wel positiever over de samenwerking tussen de verschillende organisaties. Dat was toen 81 procent.



### *Effect van de hulp*

De meeste jongeren ervaren positieve effecten van de hulp want het gaat beter (op verschillende vlakken): meer de helft van de jongeren voelt zich beter door de hulp, iets minder dan de helft geeft aan dat het thuis beter gaat en bijna 70 procent kan beter omgaan met zijn/haar problemen. Tegelijkertijd voelt 10 procent zich juist slechter en vindt ook 10 procent vindt dat het thuis niet beter gaat door de hulp.

De ouders zijn iets positiever in hun mening over de effecten van de hulp: tussen de 57 en 76 procent van de ouders vindt dat het (op verschillende vlakken) beter gaat door de hulp.

Gemiddeld gezien heeft de hulp (volgens de ouders) het meeste effect op hoe het kind om kan gaan met zijn problemen (volgens 76% gaat dit beter) en op het feit dat het kind zich beter voelt (72,5% zegt dat zijn kind zich beter voelt door de hulp

In 2019 was de mening van de jongeren over de positieve effecten van de hulp vergelijkbaar met 2020. De helft van de jongeren voelt zich beter door de hulp, 68 procent geeft aan dat het thuis beter gaat en 64 procent kan beter omgaan met

zijn/haar problemen. Tegelijkertijd voelt 18 procent zich juist slechter en vindt 13 procent dat het thuis niet beter gaat door de hulp.

In 2019 waren de ouders minder positief in hun mening over de effecten van de hulp: ongeveer de helft vond dat het (op verschillende vlakken) beter ging door de hulp, maar zo' n 40% gaf aan dat het hetzelfde is gebleven en de hulp daarop geen effect heeft. Bijvoorbeeld met het gedrag van zijn kind, of thuis in het algemeen.

#### *Wat is er goed aan de hulp*

Jongeren geven de hulp gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer, ouders een 7,0. De dienstverlening van De Kleine Schans wordt door ouders gemiddeld met een 6,2 beoordeeld.

In 2019 gaven ouders en jongeren de hulp gemiddeld een 7,3 als rapportcijfer en in 2017 een 7,1. De dienstverlening van De Kleine Schans kreeg in 2019 gemiddeld een 6,7 (2017: 5,8).



Gevraagd naar wat ze goed vinden aan de hulp, geven jongeren en ouders het vaakst aan dat er goed naar ze werd geluisterd en dat ze zich serieus genomen voelen. Ouders zijn daarnaast blij met de reactiesnelheid van de medewerkers van De Kleine Schans.



#### *Wat kan er beter*

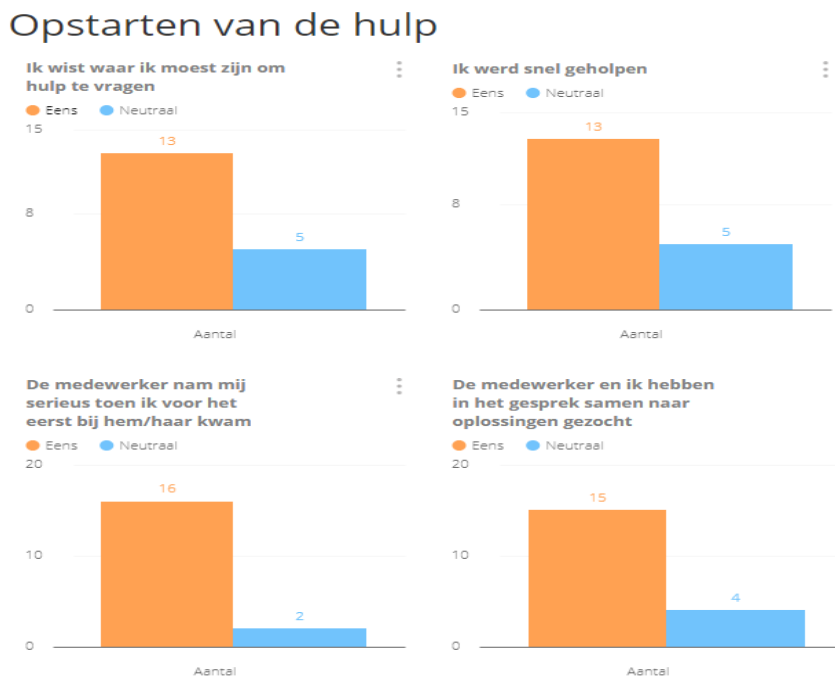
Gevraagd naar wat er beter kan aan de hulp, noemen zowel jongeren als ouders de wachtlijsten en de snelheid waarmee ze hulp krijgen. Een enkele jongeren noemde de verschillende gezichten door de personeelwisselingen als nadeel en gaven ouders aan dat de communicatie niet optimaal is.

# 1. Resultaten

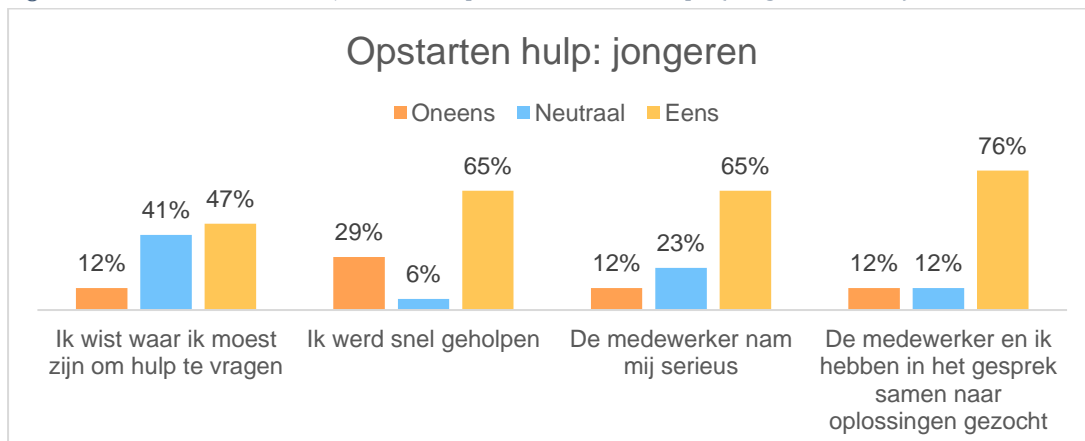
## 1.1. Toegang en opstartfase

Ruim 70 procent van de jongeren geven aan dat ze wisten waar ze moesten zijn om hulp te vragen en dat ze snel werden geholpen. Dit is iets meer dan in 2019 toen 65 procent deze mening was toegedaan. 90 procent van de jongeren geeft aan dat hij zich serieus genomen voelt. In 2019 was dit slechts 65 procent. En 79 procent gaf aan dat er in het gesprek samen naar oplossingen werd gezocht. Dit cijfer was vergelijkbaar met 2019. Veruit de meeste ouders zijn tevreden over de toegang van de zorg: ze wisten waar ze de hulp konden krijgen (77%) en kunnen de hulp krijgen die hun kind nodig heeft (80%). Deze cijfers zijn iets lager, maar vergelijkbaar met 2019. Aanzienlijk minder goed scoort de snelheid waarmee ouders vinden dat ze geholpen werden. Waar dat in 2019 nog 82 procent was, was dat in 2020 nog slechts 60 procent.

Figuur 1.1.1. 2020: Wat vind je van het opstarten van de hulp? (Jongeren, N=18-19)

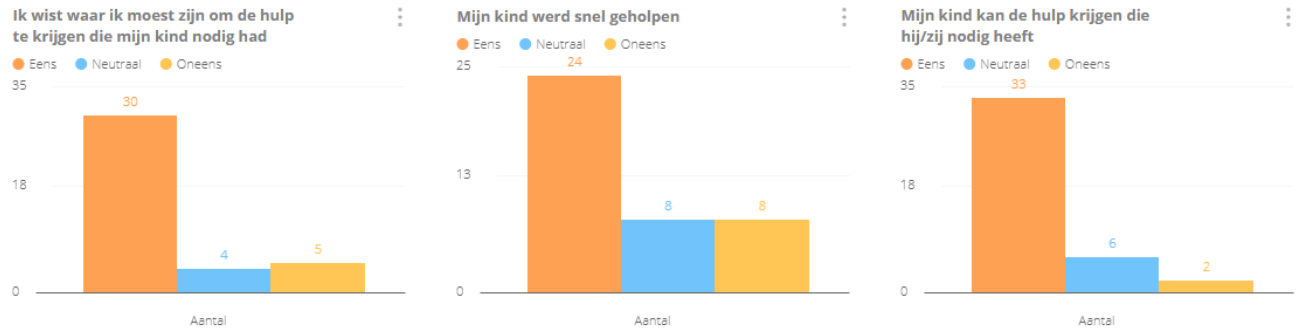


Figuur 1.1.2. 2019: Wat vind je van het opstarten van de hulp? (Jongeren, N=17)

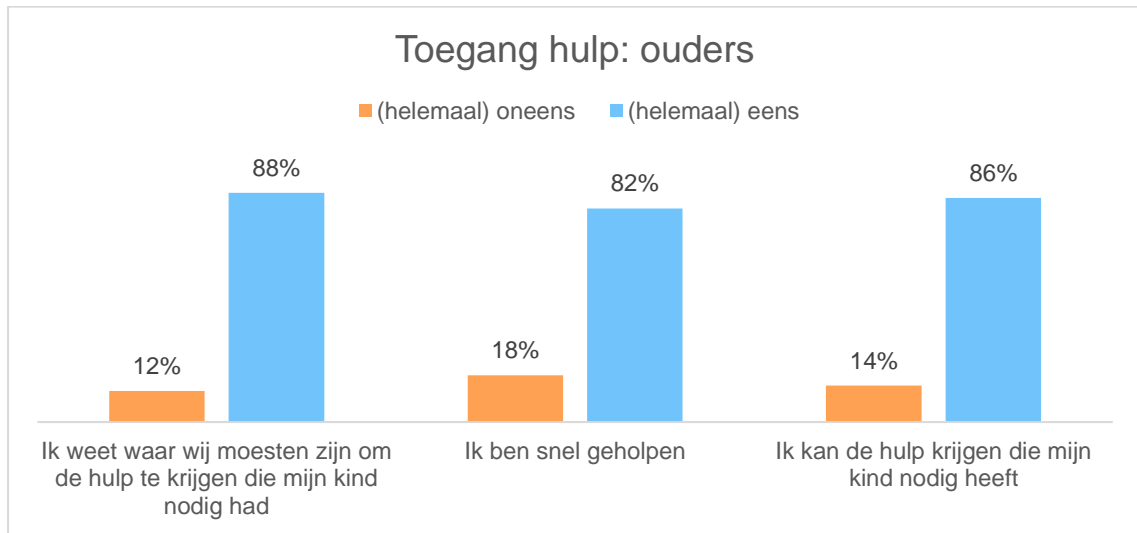


Figuur 1.1.3. 2020: Toegankelijkheid van voorziening (Ouders, N=39-41)

### Toegang van de hulp



Figuur 1.1.4. 2019: Toegankelijkheid van voorziening (Ouders, N=57-60)



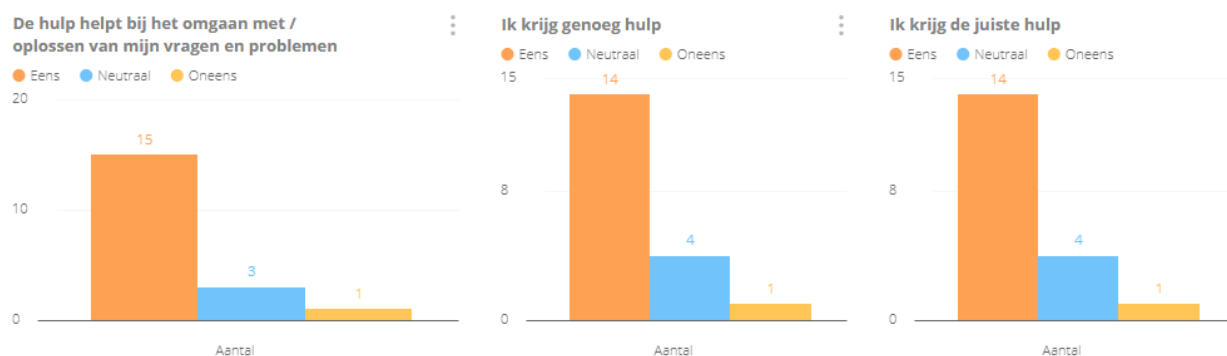
## 1.2. Uitvoering

Driekwart van de jongeren vindt dat hij/zij genoeg en de juiste hulp krijgt en bijna 80 procent van de jongeren geeft aan dat de hulp helpt bij het omgaan met/ oplossen van zijn/haar problemen. Dit is een forse verbetering ten opzichte van 2019, toen ruim 50 procent van de jongeren deze mening had.

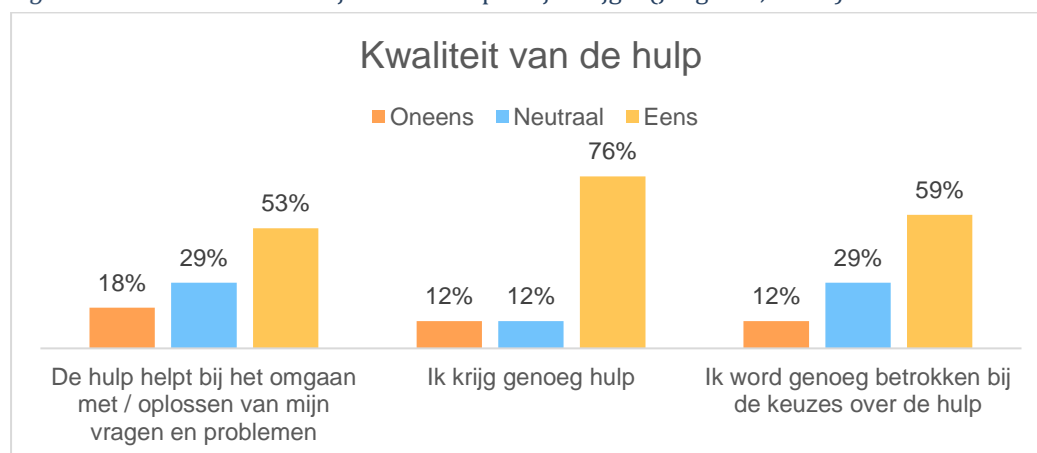
Ook 80 procent van de ouders bevestigt dat zijn/haar kind goed geholpen wordt bij zijn of haar problemen en genoeg hulp krijgt. De tevredenheid over de samenwerking tussen de verschillende organisaties is ten opzichte van 2019 iets afgenomen. In 2020 was dit 68 procent, terwijl dit in 2019 81 procent was.

Figuur 1.2.1. 2020: Wat vind je van de hulp die je krijgt? (Jongeren, N=19)

### Kwaliteit van de hulp



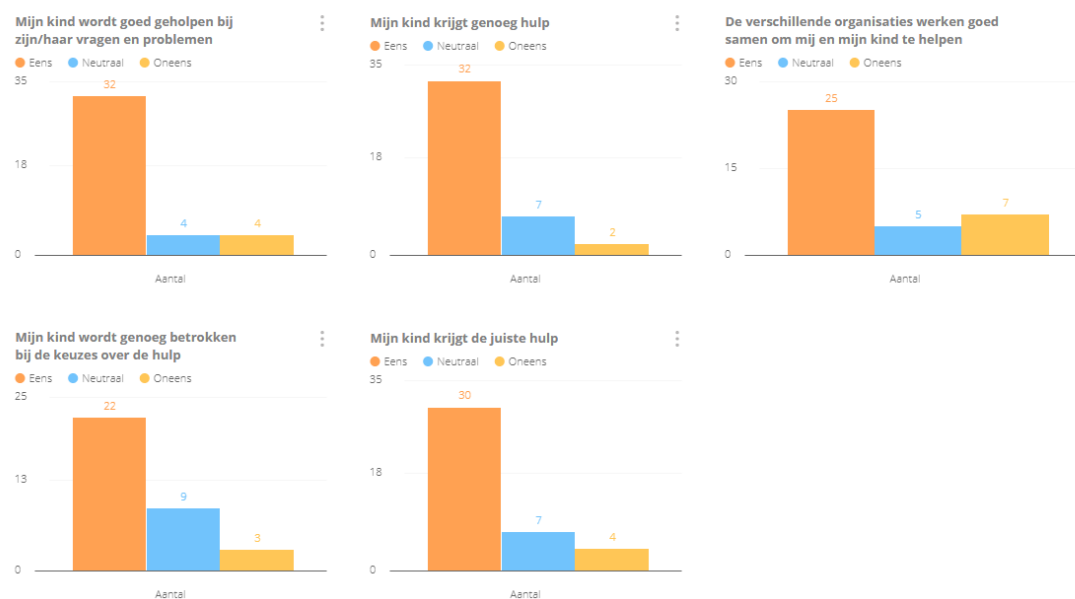
Figuur 1.2.2. 2019: Wat vind je van de hulp die je krijgt? (Jongeren, N=17)



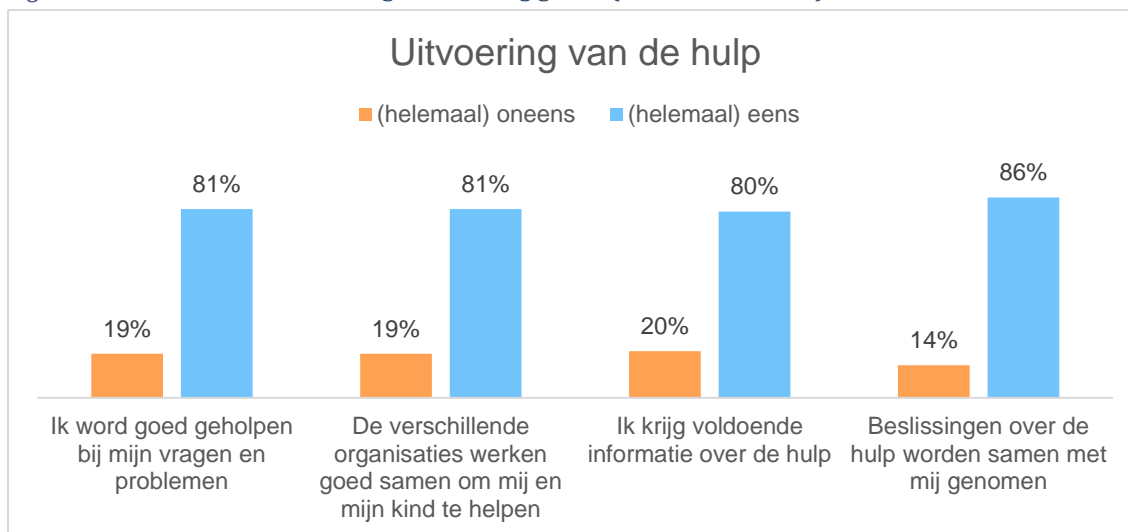


Figuur 1.2.3. 2020 Vindt u de uitvoering van de zorg goed? (Ouders, N=34-41)

### Uitvoering van de hulp



Figuur 1.2.4. Vindt u de uitvoering van de zorg goed? (Ouders, N=57-60)

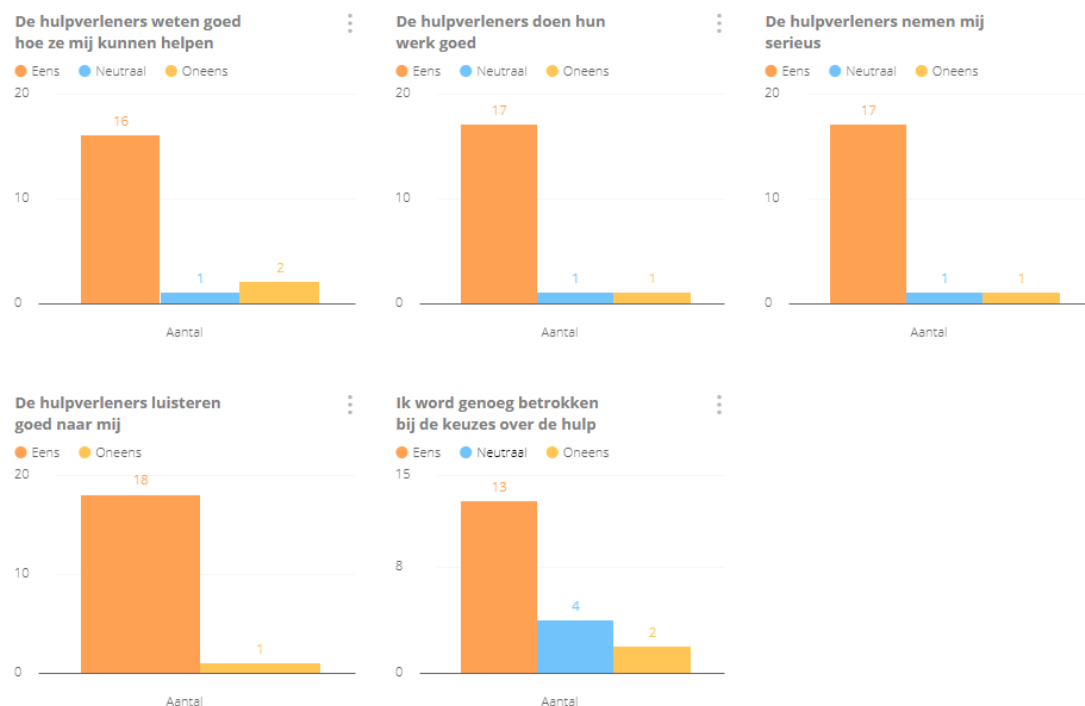


### 1.3. Hulpverleners

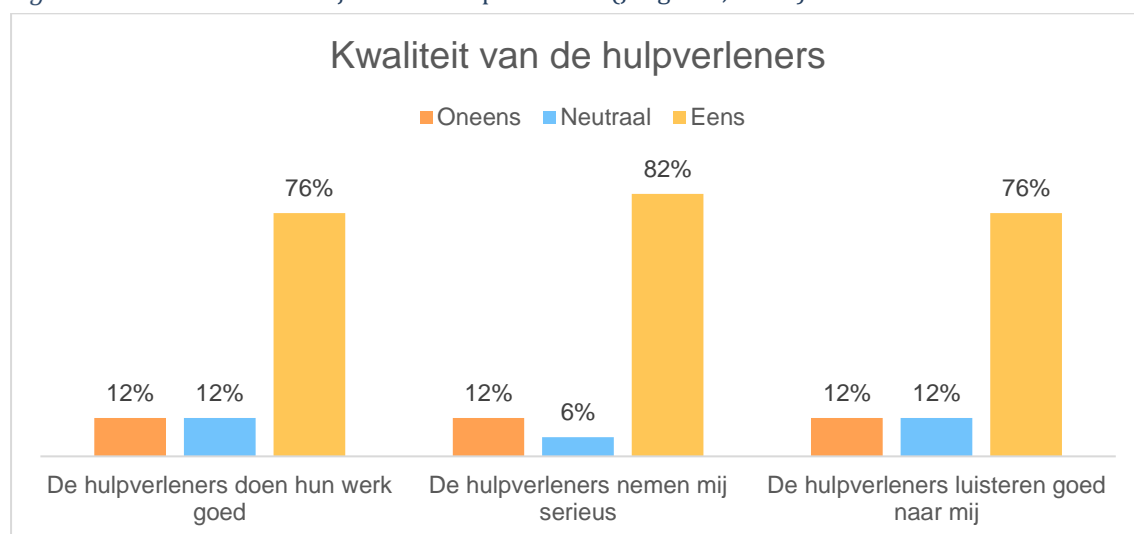
Bijna 90 procent van de jongeren is tevreden over de hulpverleners: ze doen hun werk goed, nemen de jongere serieus en luisteren goed naar de jongere. Ook 80 tot 90 procent van de ouders is positief over de hulpverleners, bijvoorbeeld over hun kennis en de mate waarin ze serieus worden genomen. Deze cijfers zijn hoger dan in 2019 toen driekwart van de jongeren en de ouders 'eens' antwoordde op vragen over de kwaliteit van de hulpverleners.

Figuur 1.3.1. 2020: Wat vind je van de hulpverleners (Jongeren, N=19)

#### Kwaliteit van de hulpverleners

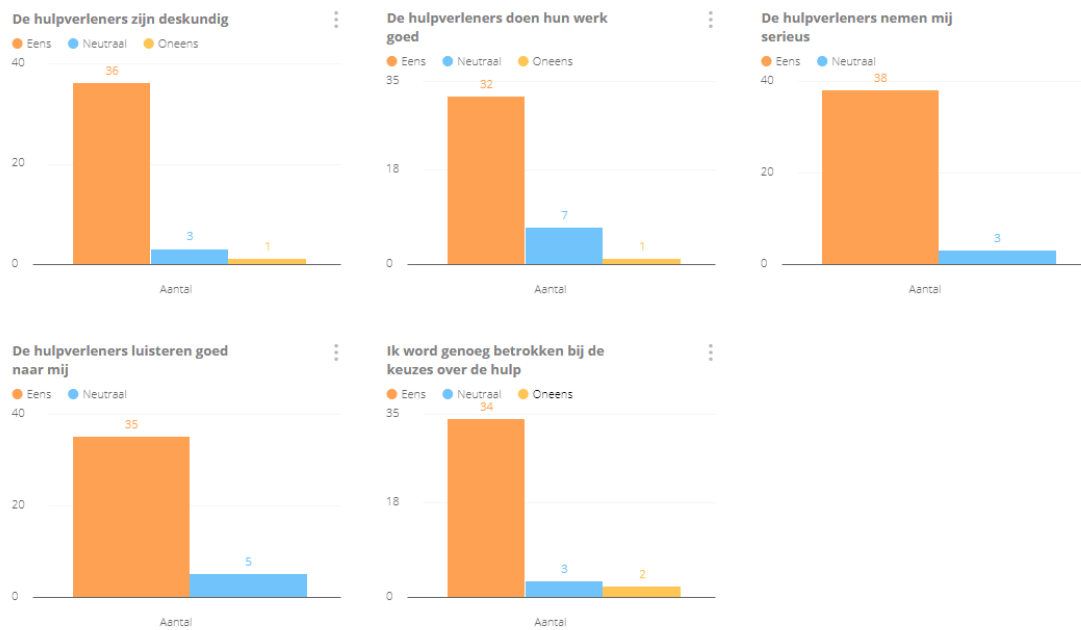


Figuur 1.3.2. 2019: Wat vind je van de hulpverleners (Jongeren, N=17)

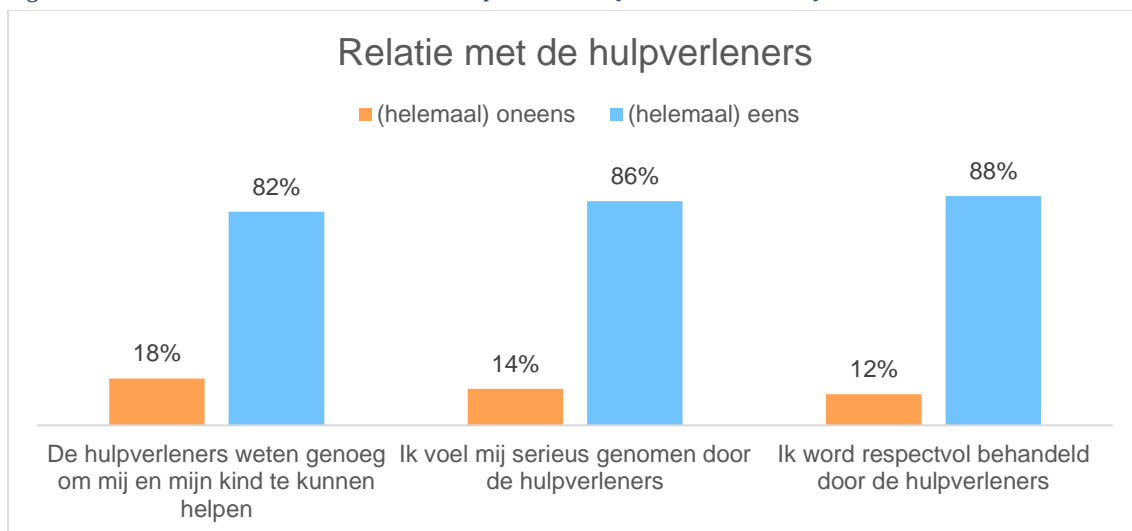


Figuur 1.3.3. 2020: Wat vindt u van de hulpverleners (Ouders, N=39-41)

## Relatie met de hulpverleners



Figuur 1.3.4. 2019: Wat vindt u van de hulpverleners (ouders, N=57-60)



## 1.4. Effect hulp

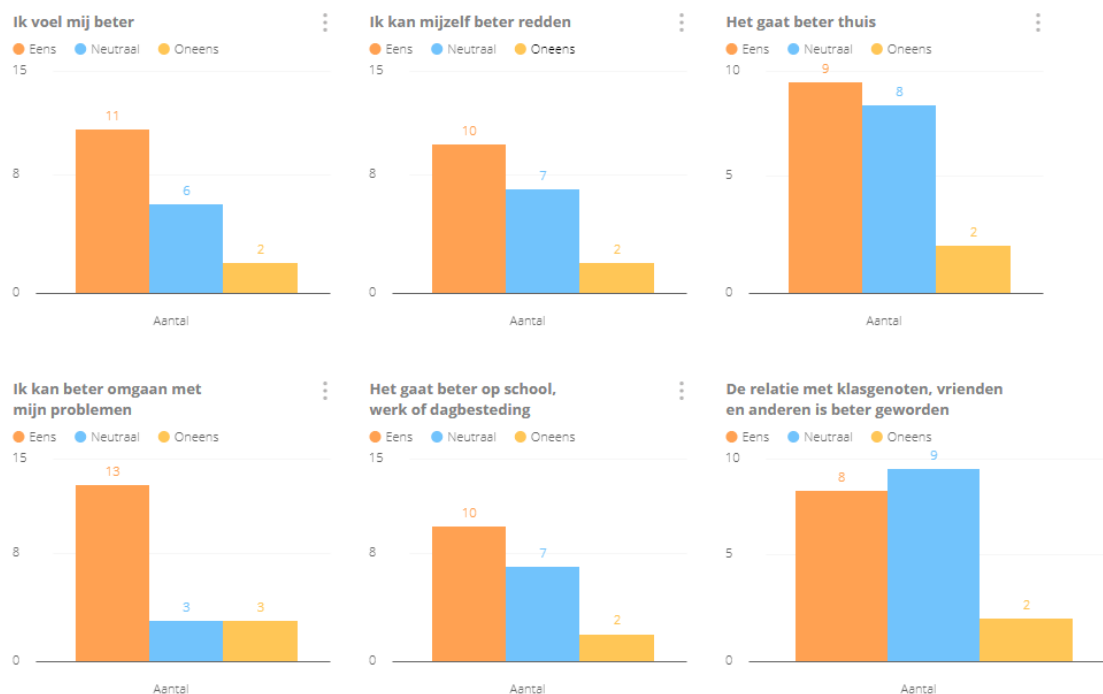
De meeste jongeren ervaren positieve effecten van de hulp want het gaat beter (op verschillende vlakken): meer de helft van de jongeren voelt zich beter door de hulp, iets minder dan de helft geeft aan dat het thuis beter gaat en bijna 70 procent kan beter omgaan met zijn/haar problemen. Tegelijkertijd voelt 10 procent zich juist slechter en vindt ook 10 procent vindt dat het thuis niet beter gaat door de hulp.

De ouders zijn iets positiever in hun mening over de effecten van de hulp: tussen de 57 en 76 procent van de ouders vindt dat het (op verschillende vlakken) beter gaat door de hulp.

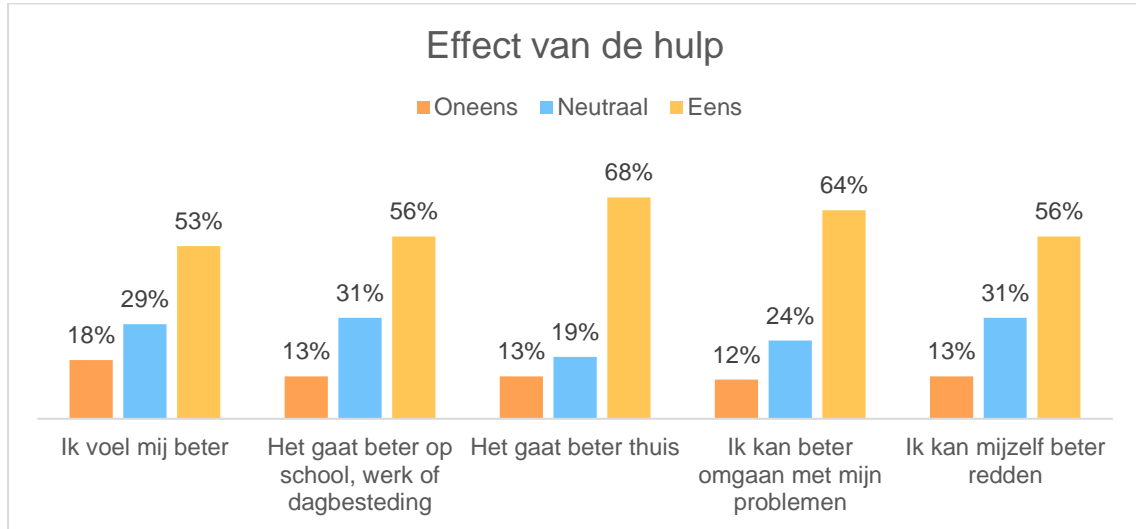
Gemiddeld gezien heeft de hulp (volgens de ouders) het meeste effect op hoe het kind om kan gaan met zijn problemen (volgens 76% gaat dit beter) en op het feit dat het kind zich beter voelt (72,5% zegt dat zijn kind zich beter voelt door de hulp). Deze cijfers zijn beter dan in 2019. De mening van de ouders over het effect van de hulp op het kind is duidelijk toegenomen ten opzichte van 2019. De ouders zijn minder positief dan de jongeren over het effect van de hulp op de thuissituatie. Slechts 57 procent geeft aan de dit verbeterd is. De hulp heeft minder effect op de relatie van het kind met anderen. Meer dan de helft van de ouders ziet hier geen verbetering en slechts 34 procent ziet dat het beter gaat. Ten opzichte 2019 is het effect van de hulp op de relatie van het kind met andere wel toegenomen. De cijfers waren toen respectievelijk 62 procent neutraal en 9 procent die vooruitgang zag.

Figuur 1.4.1. 2020: Wat is er door de hulp veranderd? (Jongeren, N=19)

### Effect van de hulp

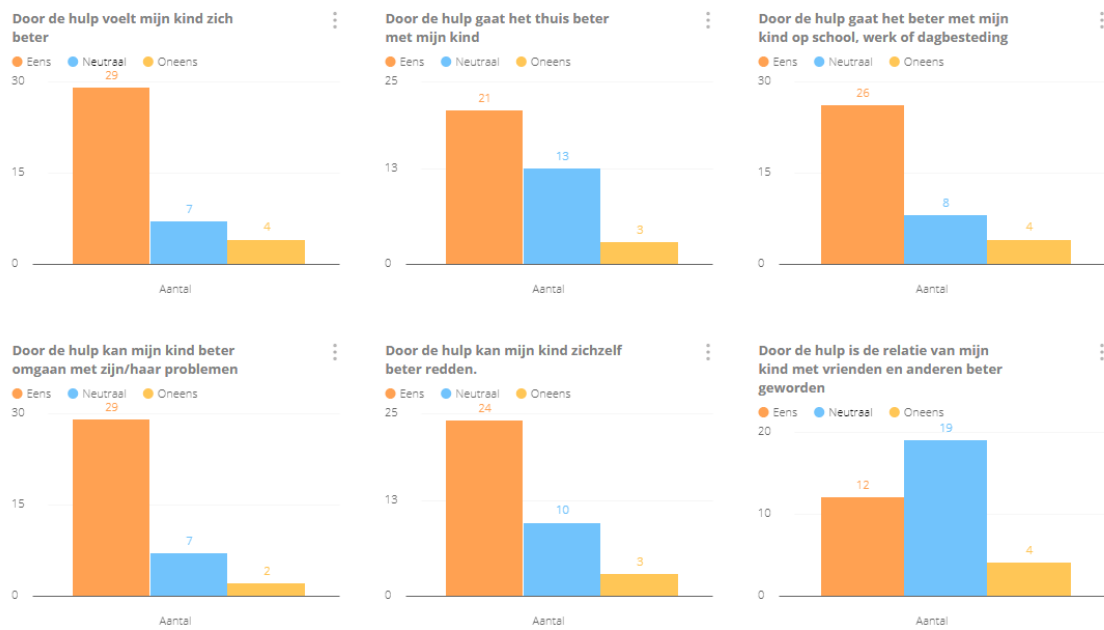


Figuur 1.4.2. 2019: Wat is er door de hulp veranderd? (Jongeren, N=16-17)

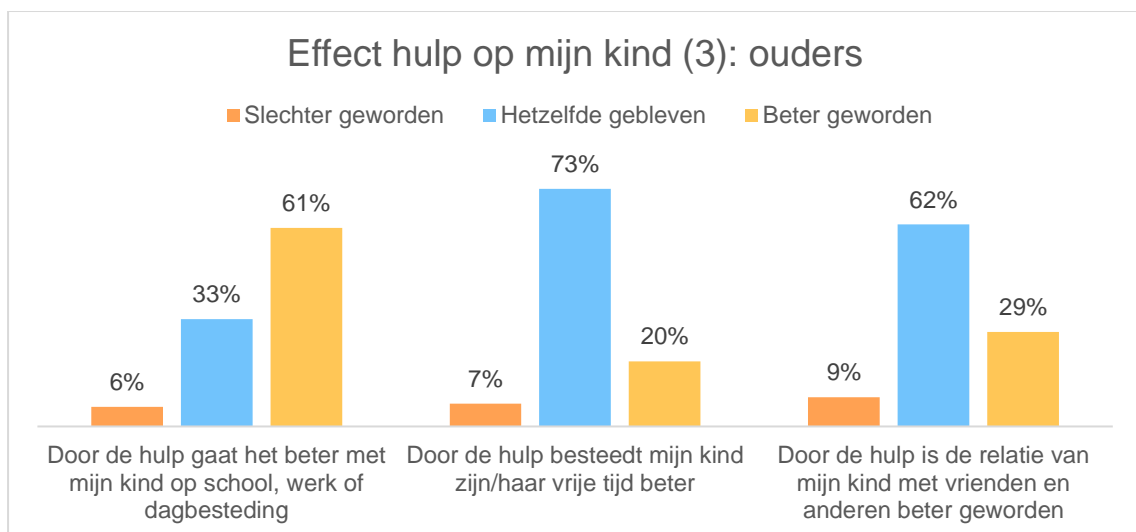
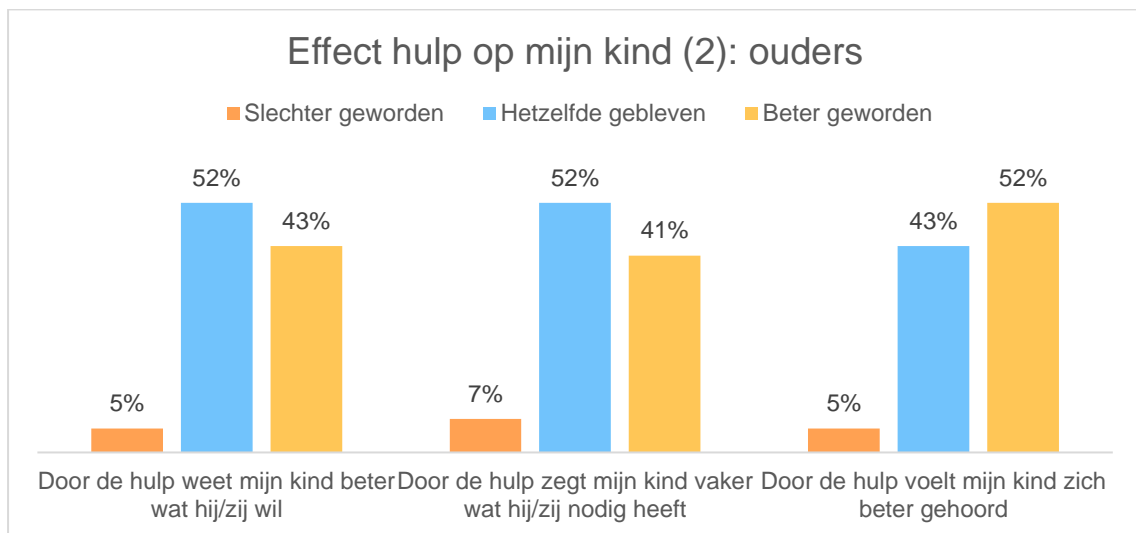
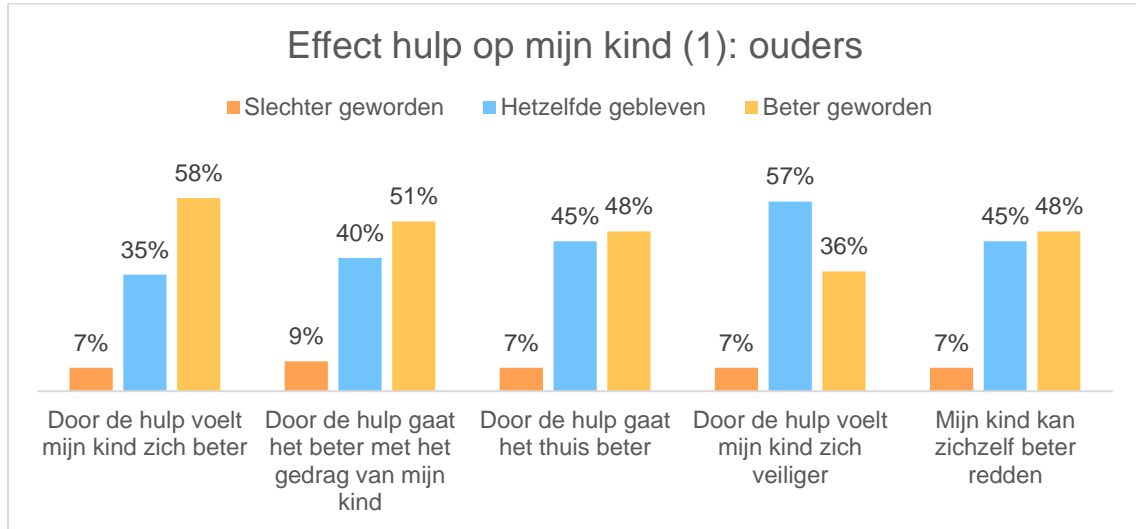


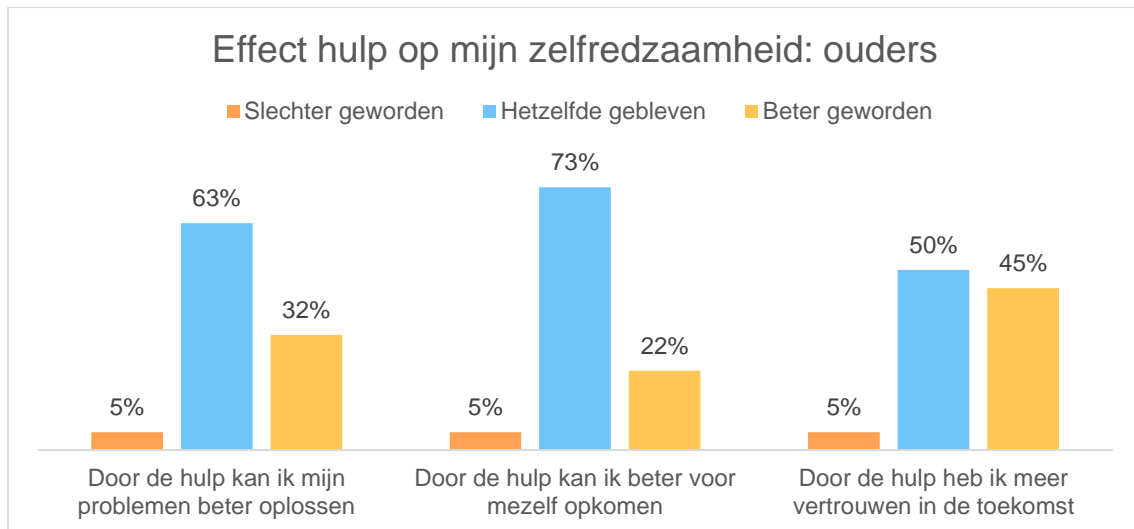
Figuur 1.4.3. 2020: Effect van de hulp (Ouders, N=35-40)

Effecten van de hulp



Figuur 1.4.4. 2019: Effect hulp (ouders, N=55-56)





## 1.5. Rapportcijfer

Jongeren geven de hulp gemiddeld een 7,5 als rapportcijfer, ouders een 7,2. In 2019 waren ouders positiever en de jongeren iets minder positief. De dienstverlening van De Kleine Schans wordt door ouders gemiddeld met een 6,6 beoordeeld. Dit is iets minder dan ten opzichte van 2019.

Tabel 1.5.1 Gemiddeld rapportcijfer hulp

	Gemiddeld rapportcijfer 2020	Gemiddeld rapportcijfer 2019	Aantal respondenten 2020	Aantal respondenten 2019
Jongeren: rapportcijfer voor de hulp	7,5	7	19	17
Ouders: rapportcijfer voor de hulpverlening	7,2	7,5	40	58
Ouders: rapportcijfer voor de dienstverlening van De Kleine Schans	6,6	6,9	37	53

## 1.6. Goede punten en verbeterpunten

### 1.6.1. Goed aan de hulp

Zowel de jongeren als de ouders hebben aangegeven wat ze goed aan de hulp vinden.

De meest genoemde antwoorden door jongeren zijn:

- Er werd goed naar mij geluisterd en ik werd serieus genomen
- De hulp heeft mij goed geholpen/helpt mij echt
- Er werd goed meegedacht en naar oplossingen gezocht

De meest genoemde antwoorden door ouders zijn:

- Er werd goed naar mij geluisterd
- De goede inzet van de hulpverleners
- Mijn kind wordt serieus genomen
- Er werd snel gehandeld
- De medewerkers zijn betrokken

### **1.6.2. Verbeterpunten**

Zowel de jongeren als de ouders hebben daarna aangegeven wat beter kan aan de hulp.

De meest genoemde antwoorden door jongeren zijn:

- Veel verschillende gezichten gezien
- Bepaalde dingen kosten veel tijd

De meest genoemde antwoorden door ouders zijn:

- De wachttijd/reactietijd is soms te lang
- Vaker terugkoppeling naar ouders over voortgang kind
- Communicatie kan beter.

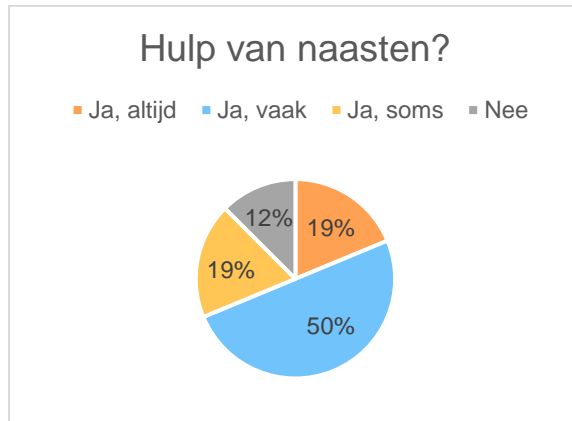


## 1.7. Algemene vragen

### *Hulp van anderen?*

Aan jongeren vroegen we of ze naast de jeugdhulp, ook hulp kregen van hun ouders, familie of vrienden? Het gaat daarbij om hulp bij dezelfde vragen of problemen waarvoor ze ook professionele hulp krijgen. Veruit de meeste jongeren (88 procent) krijgt in meer of mindere mate hulp van anderen. Dit getal is onveranderd ten opzichte van 2019.

*Figuur 1.7.1. 2020: Ook hulp van anderen? (N=19)*



*Figuur 1.7.2. 2019: Ook hulp van anderen? (N=17)*

