Bijlage 1.

Samenvatting SEO's Jeugd 2019 en 2020

Inleiding

Gemeenten zijn door het Ministerie verplicht cliëntervaringsonderzoeken (afgekort de CEO WMO en CEO Jeugdzorg) uit te voeren. De uitkomsten van deze cliëntervaringsonderzoeken geven een beeld van de door cliënten ervaren kwaliteit van hulp en ondersteuning vanuit de Wet Maatschappelijke Ondersteuning en de Jeugdwet. Voorheen werden deze eenmalig, aan het einde van het jaar, naar de inwoners die hulp van ons hadden gekregen, gestuurd. In 2019 en 2020 hebben wij gekozen voor een continu onderzoek: onze inwoners zijn kort nadat de hulp is ingezet, bevraagd. In de onderstaande samenvattingen zijn de belangrijkste uitkomsten van beide kalenderjaren van onderzoeksbureau BMC overgenomen.[i] Daarna leest u in de paragraaf Trends 2019 en 2020 een duiding.

CEO Jeugd Samenvatting 2019

In Oude IJsselstreek zijn één tot vier weken na de intake 485 ouders en 112 jongeren aangeschreven en hebben 51 ouders en 13 jongeren de vragenlijst ingevuld. Daarmee is het responspercentage 10,7%. Vervolgens is een tweede vragenlijst verstuurd drie maanden na de start van jeugdhulp. Voor deze vragenlijst zijn 625 ouders en 219 jongeren aangeschreven en hebben 105 ouders en 20 jongeren de vragenlijst ingevuld. Daarmee is het responspercentage 14,8%.

- In Oude IJsselstreek weet 79% van de respondenten **waar zij moeten zijn** met hun hulpvraag. Dit aandeel is flink gestegen ten opzichte van de vorige meting, toen 62% dit wist. De waardering voor de **snelheid** waarmee men geholpen is, is hoog: 76% van de respondenten is hierover (zeer) tevreden. Ook konden de meeste respondenten makkelijk een aanvraag doen voor een gesprek. 72% van de respondenten heeft zelf hulp gezocht. Dat is meer dan voorgaande jaren (51% in 2018, 53% in 2017).
- Cliënten zijn **erg tevreden over het keukentafelgesprek**. Verreweg de meeste respondenten (80%) hebben een gesprek gehad met een consulent van de gemeente. 20% is (direct) doorverwezen door de huisarts of medisch specialist. 82% van de respondenten is (heel) tevreden over het gesprek.
- Cliënten zijn **erg tevreden over de kwaliteit van het gesprek**. Op de aspecten die gaan over het gesprek met de medewerker geeft meer dan driekwart aan (heel) tevreden te zijn. Vooral de vriendelijkheid (91%) en het luisteren (88%) scoren daarbij erg hoog. 52% van de respondenten geeft aan dat het kind niet bij het gesprek aanwezig was. De **bekendheid met de onafhankelijke cliëntondersteuning is in 2019 flink gestegen** van 13% naar 32%. Clientondersteuners, formeel via MEE of informeel via familie of vrienden, staan ouders bij in hun gesprek met Buurtzorg Jong.
- De toegang tot zorg is helder. Respondenten zijn erg tevreden over de informatievoorziening en de kennis van de hulpverleners. Als het gaat om **de snelheid van het starten van de hulp, is er ruimte voor verbetering,** aangezien 64% daar op dit moment tevreden over is. Door de ondersteuning kan 69% van de respondenten beter de dingen doen die ze willen en 73% ervaart een betere kwaliteit van leven als gevolg van de hulp.

CEO Jeugd Samenvatting 2020

In onze gemeente zijn één tot vier weken na de intake door een consulent 1.565 ouders en jongeren aangeschreven met een papieren vragenlijst. 967 ouders en jongeren hebben een e-mail met een link naar de online vragenlijst ontvangen. De respons op papier was 189. De online respons was 155.

Daarmee is het totale responspercentage 14%. De resultaten uit dit onderzoek zijn hiermee betrouwbaar.

- 78% van de respondenten geeft aan goed geholpen te zijn bij vragen en problemen, **maar 9% is heel ontevreden.** In vergelijking met vorig jaar is het aandeel tevreden inwoners iets gedaald.
- 60% van de respondenten geeft aan dat de **organisaties goed samenwerken**. Dit **aandeel is gedaald** ten opzichte van vorig jaar (70%).
- 72% van de respondenten geeft aan voldoende informatie te ontvangen over de hulp, vorig jaar lag dit percentage op 78%. Met betrekking tot de beslissingen over de hulp geeft 75% van de respondenten aan dat deze samen met hen genomen worden. Vorig jaar lag dit aandeel op 83%.
- Respondenten zijn tevreden over de kennis van de hulpverleners: 79% geeft aan hier (heel) tevreden over te zijn. 11% is hier (heel) ontevreden over en 10% staat hier neutraal in. Het aandeel tevreden inwoners op dit aspect **is iets gedaald** ten opzichte van vorig jaar (83%).
- 83% van de respondenten geeft aan dat hulpverleners hen serieus namen. Ook gaven de meeste respondenten (89%) aan dat ze met respect behandeld werden door de hulpverleners. Dit is vergelijkbaar met de resultaten van vorig jaar (respectievelijk 85% en 89%).
- 66% van de respondenten is tevreden over **de snelheid waarmee de hulp is ingezet**. Vorig jaar lag dit aandeel op 64%.
- 72% van de respondenten vindt de ondersteuning goed en volgens 76% past de ondersteuning bij de hulpvraag. 62% geeft aan door de ondersteuning de dingen beter te kunnen doen. 68% redt zichzelf beter en 58% heeft een betere kwaliteit van leven. Op al deze vlakken is **de tevredenheid ten opzichte van vorig jaar (iets) teruggelopen.**

Trends 2019 en 2020

Voor het jaar 2020 en 2021 zijn ook de uitkomsten beschikbaar van het klanttevredenheidsonderzoek dat Buurtzorg Jong uitvoert. Bij het lezen van alle uitkomsten van de afgelopen twee jaar, vallen een paar dingen op. Buurtzorg Jong laat een tevredenheidscijfer van 8,2 (2020) en 8,1 (2021) zien. Deze uitkomsten verschillen met de gemiddelde uitkomsten van de Cliëntervaringsonderzoeken (CEO's): in 2019 een 7,7 en in 2020 een 7,1. Beide onderzoeken laten een ruime voldoende zien voor onze jeugdzorg, maar wel met een punt verschil. Er zijn meerdere redenen voor deze verschillende cijfers te noemen:

1. **Responsverschillen**: De hoge respons van Buurtzorg Jong zorgt voor een grotere betrouwbaarheid. BMC heeft een 14% respons en Buurtzorg Jong een 46% respons. Vanaf 20% kan in algemene zin van een erg goede respons gesproken worden. Hoe lager de respons, hoe sneller afwijkingen tussen vergelijkingsjaren te zien zijn.
2. **Onderzoeksgroep**: Een verschil is er ook in de groep ondervraagden: Buurtzorg Jong bevraagt alleen de gezinnen die bij hen in zorg zijn. Het CEO wordt uitgevoerd onder alle inwoners die jeugdhulp ontvangen. Dat betekent dat het onderzoek van Buurtzorg jong niet de ervaringen laten zien van inwoners die door derden verwezen zijn. Een deel van die zorg betreft jeugdhulp in het kader van een beschermingsmaatregelen. Deze zorg wordt gegeven in situaties waar verbeteringen moeilijker te realiseren zijn, omdat er vaak op meerdere levensgebieden een uitdaging ligt. De afwezigheid van deze gezinnen in het onderzoek van Buurtzorg jong trekt de klanttevredenheid van Buurtzorg Jong naar alle waarschijnlijkheid omhoog.
3. **Onderzoeksmethode**: Het onderzoek van Buurtzorg Jong wordt door henzelf uitgevoerd. Hoewel de inwoner niet door de eigen jeugd- en gezinswerker maar door een collega bevraagd wordt, bestaat er een mogelijkheid dat zij niet het achterste van hun tong laten zien. BMC is een neutrale partij waar de inwoner anoniem zijn ervaringen kwijt kan.
4. **Wachtlijsten:** De toename van wachtlijsten in de specialistische JGGZ versterkt het effect van negatieve beoordelingen in de uitkomsten van de CEO's. Ouders die deze hulp nodig hebben moeten meerdere maanden tot een ruim een half jaar wachten op specialistische hulp. In die lange periode van wachten, wordt de hulpvraag meestal groter. Hardnekkige personeelstekorten zijn de belangrijkste oorzaak van de wachtlijsten. Deze tekorten hangen samen met een hoog

verloop, hoge werkdruk, volle caseloads en zwaarder wordende problematiek. Vooral bij de Jeugdbescherming en de hoog specialistische hulp zijn de tekorten voelbaar. We zijn hierover in gesprek met onze jeugdzorg partners.

---

[i] In het CEO Jeugd van 2019 is een fout geslopen. Op pagina 4 wordt gesproken van een Voormekaar Team. Wij hadden en hebben geen Voormekaar team. Het gaat hier om de toegang van 2019, toen we nog met jeugdconsulenten werkten.